

# LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA  
ANALISIS HUBUNGAN *SHARIA FAMILY BUSINESS* DENGAN  
PROFESIONALISME DAN KEKOHESIAN TIM  
(STUDI PADA PAMELLA SUPERMARKET YOGYAKARTA)

A. Daftar Pertanyaan Manajerial Pamella Supermarket

1. Mohon maaf dengan siapa saya berbicara?
2. Sesuai dengan misi dari perusahaan, yaitu pola hidup dan sikap yang islami. Seperti apa penerapan dalam perusahaan terhadap karyawan?
3. Apa yang dapat menjadikan Pamella dapat bersaing dengan banyaknya bisnis ritel di Yogyakarta?
4. bagaimana budaya kerja disini? Apakah juga kekeluargaan atau memang transaksional?
5. Apakah ada SOP dalam operasional? Mungkin mulai dari menyapa pelanggan dan lain nya
6. Apakah dari pamella supermarket sudah ada laporan keuangannya?
7. Apakah dalam pengelolaan keuangan dilakukan peng auditan secara internal?
8. Apakah dari Pamella sendiri terdapat SOP recruitment karyawan? Seperti apa?
9. Kegiatan apa yang dapat menunjang soft skill dari karyawan?
10. Apakah ada family gathering untuk dari setiap pamella dan dari pamella groupnya juga?
11. Kan banyak tuh, di perusahaan lain mungkin karyawan – karyawan yang ga betah terus keluar dari perusahaan, kalo disini itu gimana ya mba?

12. Apakah karyawan disini sudah ditempatkan dengan kemampuannya masing masing?
13. Apakah ada reward yang diberikan oleh perusahaan jika karyawan mencapai target tertentu?
14. Apakah ada punishment yang diberikan saat karyawan melakukan kesalahan saat bekerja?
15. Ada berapa kira kira jumlah karyawan di Pamella? Apakah sudah sesuai dengan jumlah SDM yang diperlukan atau masih kurang?
16. Apakah untuk menjadi manajer ada perekrutan juga atau dengan mempromosikan karyawan?
17. Adakah prasyarat yang penting untuk menjadi seorang manajer?
18. Apakah membuka franchise? Dan apakah di setiap pamella memiliki fasilitas yang sama?
19. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan bisnis ini? Bagaimana cara mengatasinya?

**B. Daftar Pertanyaan Karyawan Pamella Supermarket**

1. Dengan siapa saya berbicara disini?
2. Kalau boleh tau posisi bapak/ibu disini sebagai apa ya?
3. Sudah berapa lama bapak/ibu bekerja disini?
4. Selama bekerja disini apakah ibu merasa nyaman berada disini?
5. Apakah ada kendala dalam bekerja di Pamella?

6. Saya ingin bertanya terkait dengan profesionalisme disini ya pak/bu, jadi disini itu dalam perkrekrutan karyawan itu apakah dengan adanya pembukaan lowongan atau bagaimana?
7. Apakah disini ada training pekerjaan dari manajemen?
8. Apakah disini diberikan target tertentu dalam bekerja?
9. Apakah disini ada pemberlakuan punishment bagi karyawannya?
10. Apakah disini ada pemberlakuan reward bagi karyawan yang memenuhi target yang diberikan?
11. Menurut bapak/ibu bagaimana budaya kerja disini? Apakah menjunjung tinggi kekeluargaan atau menggunakan sistem atasan dan bawahan?
12. Apakah bapak/ibu disini bangga untuk bekerja di Pamella Supermarket?
13. Apakah bapak/ibu rela melakukan apapun demi perusahaan?
14. Semisalkan dari pihak luar ada yang menjelek – jelekkan atau menyebarkan rumor jelek tentang perusahaan apakah ibu/bapak mau untuk membela perusahaan?
15. Apakah bapak/ibu pernah tertarik untuk bekerja di tempat lain?
16. Bagaimana menurut bapak/ibu perkembangan kinerja di Pamella? Apakah meningkat atau menurun?
17. Kalau boleh tau, bapak/ibu disini bekerja dalam tim atau sendiri?
18. Biasanya apa saja kendala dalam mengelola suatu tim dalam pekerjaan?
19. Lalu apakah menurut bapak/ibu penting rasa kekeluargaan perlu diterapkan dalam sebuah tim?

## HASIL WAWANCARA

Keterangan :

P : Penulis

N : Narasumber

### **1. Wawancara dengan Ibu Fida sebagai Asisten *General Manager* pada hari Senin tanggal 7 Oktober 2019 pukul 16:32 WIB.**

P : Sebelumnya perkenalkan, saya Alba dari UMY mahasiswa Ekonomi Syariah. Jadi saya ingin mewawancarai mbak Fida terkait dengan penelitian saya yang berjudul “Analisis Hubungan Bisnis Keluarga dengan Profesionalisme dan Kekohesifan Karyawan” yaitu te tentang bagaimana profesionalisme dan kekohesifan tim di sebuah perusahaan keluarga. Jadi pertama-tama, dengan siapa saya berbicara?

N : Fida aja

P : Dengan mba Fida ya, itu posisi di Pamella sebagai apa ya mbak?

N : Saya asisten GM (General Manager)

P : Kalau boleh tau mba Fida, itu kalau kerja di Pamella berapa? Kan ada 9 ya Pamella di Jogja

N : Yang pusat

P : Yang pusat? Satu berarti

N : Heem, karena kita manajemennya jadi satu..terus kantor saya, kakak saya, sama mamah jadi satu.

P : Oh jadi, di Pamella 1 itu kemarin ada mas Wildan itu ada bu Pamella ada mba Fida juga disitu?

N : Heem, Cuma karena kita belum bangun apa, gedung untuk kita sendiri sebenarnya, kita lebih fokus nggedein toko daripada kantor buat kita, itu satu kursi buat bertiga (tertawa kecil), jadi lebih konsepnya itu lebih ke substitusi gitu loh, mamah ada ya mamah, kita mobile, kalo mamah ga ada ya mas Wildan. Kalo misalkan mas Wildan ngga ada, saya. Atau gantian, intinya gitu. Soalnya memang mamah selama ini fokusnya kita e..kaya gini, kalo mamah si ngomongnya e..mending membangun bangunan yang bisa

untuk dapat duit (tertawa kecil), daripada membangun bangunan yang untuk kita sendiri gitu loh. Cuman pada akhire tetep butuh.

P : Kantornya itu ya.. untuk sendiri?

N : (Tertawa kecil) iya.. akhirnya juga harus seperti itu

P : Berarti kalo kaya saya pas kesana itu ada mas Wildan, terus kaya mba Fida sama Bu Pamela itu kemana? Kayak apa emang ada kegiatan?

N : Karena ada kegiatan ditempat lain

P : Biasanya kaya gitu, pernah ga kayak bertiga itu..

N : Pas disitu semua? Kadang juga bisa (tertawa kecil) tapi kalo pas disitu semua, njuk malah kita malah njuk cari gawean yang kaya misalkan kaya teknis-teknis, kaya di cabang ada permasalahan apa kita njuk kaya bahasane lari kesana. Tapi kalo mamah engga sih, kalo mamah emang kita maksimalkan, heeh mamah kalo bisa ngga capek lah, urusan yang di cabang lebih ke kita yang handle, kayak gitu.

P : Kalau boleh tau mba Fida itu berapa bersaudara?

N : Lima

P : Berarti yang untuk ngurus Pamela? Semuanya atau?

N : Nah itu, itu juga bagian dari kekeluargaan ya. Karena kan, e..mamah papahku juga ngga maksa untuk semuanya ikut serta gitu, jadi memberi kebebasan siapapun yang mau profesional, bahasanya kan digaji secara profesional..tapi nek engga ya engga. Tapi kita semua punya saham, itu yang kenapa.. mungkin rahasianya ya kalau orang-orang waktu itu kadang "kamu anak pertama dapet yang mana? Pamela berapa?" pada nanya gitu. Kalau kita, ga akan kita bagi sampe bahkan tujuh turunan kita rencanakan seperti itu, kita jadinya saham. Jadi nanti dapet bagian dari saham. Dari saham berapa persen keuntungan semua total berapa persen nanti diambil sebesar itu, plus kalo yang kerja disitu dapet profesional gaji, gitu.

P : Jadi untuk yang enggak kerja disitu dapetnya saham. Kalau untuk saham, persennanya itu sama semua?

N : E..itu belum kita lakukan si sebenarnya.

P : Oh begitu, berarti yang jelas dapet

N : Iya besok, jadi ini baru rencana, dan inipun rencana baru kita buat setelah papa wafat. Karena kita njuk jadi mikir yo, piye yo. Karena Alhamdulillahnya si, papa mama itu dari awal sudah, bahasane ngasih modal untuk anak-anak untuk usaha. Itu sebenarnya juga salah satu mas, salah satu cara biar keluarga terus njuk ngga jadi apa, bisnis keluarga nggak

jadi pecah, dan itu juga adalah, anak nikah itu papa mamah ngasih kita modal untuk usaha sendiri-sendiri. Jadi kakak saya yang pertama punya toko besi. Kakak saya yang kedua juga punya toko besi. Kakak saya yang ketiga juga toko besi (tertawa kecil). Nah yang ke empat ini butik. Mas Wildan punya butik. Nah biasanya yang handle menantu-menantunya. Ataupun ya beliaunya sendiri juga ada, kakak yang kedua itu beliaunya sendiri. Jadi yang anak itu yang ngga njuk kayak berpangku tangan sama Pamella. Bahasanya ngga sepenuhnya kehidupannya itu pure minta duit dari orang tua itu enggak, ada mandiri dengan usaha sendiri. Karena harapannya mamah papah jangan sampe anak itu njuk termiskinkan gitu lo. Karena ada, share pengalaman aja ya. Dulu, jaman dulu di Jogja itu ada di daerah Kauman itu ada toko batik, toko bata satu area itu punya satu orang. Itu orang terkaya di Jogja jaman dulu. Tahun 98, 90an, cucunya jualan kasongan keliling. Rokok kasongan. Itu padahal orang yang terkaya di Jogja. Mamah papah belajar dari itu Juga. Jadi, jangan sampe anak itu njuk akhire, berpangku tangan atau “ongkang-ongkang” Cuma dapet duit dari orang tuanya gitu, jadinya ngga mandiri. Jadi, pinginnya memandirikan anak. Seperti itu, cuman kok nek ada anak yang Alhamdulillah kok ikut ya seneng banget, pasti mamah papah kayak gitu. Karena sebenarnya pinginnya semua ikut. Tetapan orang tua semuanya pinginnya anaknya ikut kan.

P : Terus kalo dari misi perusahaan, ada tertulis menerapkan sistem ekonomi islami, itu seperti apa diterapkan di Pamella itu?

N : Yang paling jelas produk yang kita jual harus halal, gitu. Kemudian kita ngga jual rokok. Itu masuk berita Alhamdulillah, sampe masuk trans tv, sctv juga. Karena kami prinsipnya memang, aku gamau ngasih penyakit ke konsumen. Sebenarnya prinsipnya bukan karena di Muhammadiyah halal, haram atau apa, bukan kartiena itu tok. Terlepas, itu juga iya. Tapi lebih kepada kita gamau memberi penyakit kepada konsumen, lebih kepada syari-nya gitu. Kemudian yang ketiga, semua karyawan harus berjilbab, baik disini maupun di rumah. Bahasanya dari awal kita commit-kan seperti itu. Cuman terlepas nanti ada satu atau dua ya itu di rumah ya, tapi kalo disini harus. Dulu, ada supplier kita yang ngga berjilbab. Kan supplier itu bukan karyawan ya, itu dari perusahaan luar masuk. Diprotes dan sebagainya, akhirnya kita wajibkan juga mereka untuk berjilbab. Ya maksude, ada suara lalu lalang “kuwi kok nggone pak Nardi kaya gini, gitu” kan akhire kita minta ke perusahaan, kita dikasih supplier yang berjilbab, meskipun kita sebenarnya kita nggak ada hak untuk itu ya. Yang nganterin barang, yang nawarin produk, gitu-gitu lo, yang make seragam produknya masing-masing itu, kan itu bukan karyawan kita. Itu karyawan dari principle, itu kayak unilever, dari wings, komestik wardah. Awalnya buat mereka itu susah, karena awalnya kan pasti mereka cari yang cantik ya, cantik kok suruh berjilbab kan susah. Tapi Alhamdulillah setelah ada gelombang hijrah itu, jadi ada banyak njuk pada make, dan akhirnya perusahaan-perusahaan besar jadi mengizinkan. Terus yang ke empat yang

laki-laki tidak boleh merokok. Itu masuk tantangan besar kita, banyak yang susah, banyak yang kita tolak. Akhire kalo merokok juga ya kita gamau.

P : Kalaupun merokoknya tidak di tempat kerja juga tidak bisa?

N : Prinsipnya nggak boleh. Prinsipnya ya, tapi manusia itu hal prive itu kadang nggak bisa, toh kita ya nggak bisa mengawasi 24 jam. Kita nggak bisa mengawasi 24 jam, nah cuman itu menjadi pemikiran kami kedepannya. Sampe sekarang sih kami belum ada pengajian yang rutin. Nah harapannya, pada nanya itu contohnya mahasiswa itu nanya “kalau nanti di rumah gimana dong mbak?”, memang kalau dipikir-dipikir bukan urusan kami, tapi kalau mau sekalian totalitas itu bagian dari gawean kami juga, jadi mungkin kedepan akan kami adakan kayak kajian rutin.

P : Tapi sudah mulai itu mbak?

N : Belum, belum. Itu masih dalam plan. Apalagi kan sekarang lagi ada namanya badan pengawas syariah di perusahaan Islam. Kayak sekarang, kamu tau JIH? Rumah sakitnya UII? Dulu kan Jogja International Hospital tapi sekarang ganti. Itu sekarang dia lagi menerapkan syariat Islam, rumah sakit Islam sebenar-benarnya. Nah pertama-tama suami saya yang masuk disana, nah terinspirasi darisana kok malah ngurusi tempat lain kok kita malah engga gitu, nah suami saya bilang “coba besok kita agendakan untuk kesitu”.

P : Berarti untuk karyawan itu ada SOP untuk rekrutmen?

N : Heem, dari awal memang sudah ada, cuman kalo kajian satu tahun sekali memang ada sih.

P : Itu untuk umum atau untuk khusus?

N : Itu untuk karyawan. Agendanya syawalan, tapi disetiap syawalan itu selalu ada pengajian, untuk sampai saat ini yang mampu kita jalani itu, karena kita ini ada 700-an manusia.

P : Berarti dari Pamella 1 sampai 9?

N : Iya Pamella 1 sampai 9, yang Pamella 9 dari jam 5 pagi sudah kesini, karena kan kita belum buka toko harus sudah mulai. Kita jam 7 selesai, untuk Pamella 9 kita kasih toleransi untuk buka toko jam 8. Kalau pas syawalan dan itu baru bisa satu tahun sekali. Jadikan, kalau kita mau ada kegiatan yang bahasanya kajian itu kan kita harus punya SDM juga, dari setiap toko. Karena kan nanti pada akhirnya di musholla masing-masing. Inipun juga baru, baru tahun kemarin kita baru buat gerakan mukena bersih. Seperti keliling masjid gitu, kita terinspirasi sekilas-sekilas gitu sih sebenarnya. Tapi ini, khusus musholla-musholla ditempat kita. Jadi harus ada laundry rutin, karena masjid-masjid kaya gitu kita urusi, kok kita engga. Awalnya gitu, kaya hal-hal kecil, kita kedatangan donatur. “mbak ini kita gerakan

masjid bersih”, nah nanti kita nyumbang atau ikutan ngasih mukena gitu kan, terus kok loh toko-toko kok engga ya, itu salah satunya juga sih. Kemarin kita sudah lakukan pembersihan mukena setiap 2 minggu sekali. Jadi karyawanpun nyaman untuk tetap solat di musholla, dan kita pastikan musholla memang layak untuk karyawan. Ada beberapa Pamela yang memang ada tempatnya kita sediakan musholla, tapi ngga bisa semua ya karena ngga ada tempat. Misalnya kayak Pamela 8, 2. Kalau dua karena sampingnya masjid, jadi ngga perlu kita buat musholla. 3 sampingnya masjid juga, jadi ngga perlu. Kalau 1 ini kan ngga deket masjid, jadi di depan ada. Jadi konsumen bisa ikutan, kalau memang yang deket masjid ya kita ngga kasih karena sampingnya masjid lak mbok yo konsumen sholat di masjid, karyawan juga ikut memakmurkan masjid.

P : Berarti untuk fasilitasnya diusahakan untuk disetiap Pamela itu sama ya?

N : Iya kita usahakan sama ya, isinya yang dijual pun juga jelas sama. Cuman untuk beberapa produk juga kita batasi penjualan untuk toko-toko tertentu ya, misalkan 2, 4, 8. Itu kan memang kecil ya, jadi basket size nya memang nggak sebesar kayak yang 1, 9, 6, 7 itu kan basket size nya kita luas. Sama satu lagi kalo syari kita ada haji. Hadiah haji. Kalau wardah mereka punya umroh, jadi bisa dibilang wardah terinspirasi dari kita lebih tepatnya. Kebetulan ownernya wardah kan deket sama keluarga kita, karena sama-sama di Muhammadiyah sebenarnya. Kita ada haji. Kenapa haji? Karena bagi papah mamah haji itu lain, haji itu bukan umroh. Kalau umroh itu kan murah semua bisa, tapi kalau haji itu kita malah mereka jadi semangat sendiri, karena kan haji itu ngga semua orang bisa. Bahkan, persyaratannya nggak njuk setiap yang udah 20 tahun kita semua haji kan enggak.

P : Jadi itu pertahun?

N : Iya, tiap syawal.

P : Lalu untuk jumlahnya itu?

N : Sekitar 3 sampai 5 orang tiap tahun.

P : Jadi dengan persyaratan tadi itu?

N : Jadi, untuk persyaratan kita nggak sampaikan. Kita lebih ke seleksi internal sih. Silent recruitment lah, dan kita sampaikan juga bahwa haji itu panggilan Allah. Jadi memang, kitapun disini yang menentukan pun juga karena kita pilih kasih. “mungkin Allah memberi kita nama, yang akhirnya terbisik nama mbak-mbak dan mas-mas sekalian, kita sampaikan seperti itu.

P : Berarti itu bisa dikatakan sebagai reward bagi karyawan?

N : Iya itu memang reward, itu masuknya reward.

P : Berarti kan kalo di perusahaan ada reward, ada punishment juga. Nah kalau disini punishmentnya seperti apa ya? Dan biasanya karena apa?

N : Ya macem-macem sih, itu tergantung ya. Kadang kalau punishment itu kadang ya peringatan, kalau kita denda itu jarang. Kalau sudah satu dua tiga kali ya nanti kita keluarkan, nanti kita caranya keluarkan itupun caranya bukan kita PHK. Kita turunkan ke gaweannya, jadi misalkan apa, dari atasan terus turun terus sampe jadi tukang parkir nanti kan dia bakal capek sendiri. Jadi strateginya kita kaya gitu, karena kita gamau, kita kalau bisa meminimalisir lah, gimana caranya kita meminimalisir dalam menyakiti hati orang, kalau bisa kita turunkin ke gawean, nanti mereka kayak mikir “aduh kok gaweanku makin elek, gajinya makin mudun” bahasanya gitu kan. Ya mungkin dia instropeksi terus bisa menjadi lebih bagus nanti kita naikkan lagi. Lebih ke naik turun itu aja. Sekarang kalau denda itu, banyak suara di karyawan itu, soalnya kayak karyawan di Indomaret Alfamart itu kan kaya denda-denda terus itu, ya pasti. Dulu saya juga pernah curi-curi di Superindo. Saya pernah magang di Superindo tapi saya ngga pernah ngasih tahu kalau saya Pamela gitu. Wah ya kena denda terus itu, jadi akhire ya potong gaji-potong gaji. Tapi ya ada tekanan tersendiri kan jadinya, ya karena tadi itu, karena profesionalisme itu jadinya kekeluargaannya kurang.

P : Berarti kalau di Pamela sendiri itu budayanya seperti apa? Kalau seperti tadi sih dilihat seperti meminimalisir ini menyakiti hati karyawan, berarti lebih ke transaksional atau kekeluargaan?

N : Lebih kekeluargaan mas. Awalnya dipanggil ke yang BM (Branch Manager), kadang ke asisten BM dulu. Kalau nggak kodal, Bmnya, nggak kodal, HRD. Nggak kodal, mas Wildan. Kalau saya, masih belum. Mungkin mereka kaya, “mba Fida masih gitu ya” walaupun bisa tapi kan saya lebih muda dari mereka ya, dan saya juga berkecimpung di Pamela baru setahun belum ada. Saya baru lulus akhir tahun kemarin, Desember. Saya wisuda Januari. Jadi saya baru bergabung sebenarnya.

P : Darimana mbak?

N : UII. Jurusan manajemen Internasional.

P : Kalau Mas Wildan itu juga?

N : Mas Wildan juga, UII Manajemen. Cuma bedanya mas Wildan SDM, kalau saya marketing.

P : Berarti emang dari bu Pamela itu sudah kaya mensetting?

N : (Tertawa kecil) Wah itu panjang lagi ceritanya, nanti ngobrolnya lebih lama dong ini. Kalau mas Wildan memang passionnya disitu, dulu mas Wildan sama filsafat sebenarnya. Tapi akhire lebih fokus di ekonominya. Kalau saya dulu sebenarnya pingin kedokteran, karena saya dulu IPA. Kedokteran UMY dulu saya pingin, terus baca buku mamah kan ada biografi ya, nah ini

nanti kalau mau pinjem buku biografinya bisa atau beli juga bisa. Belinya di kantor Pamela. Di Gramedia ada juga. Cocok itu buku jadi literasimu untuk penelitian ini, jadi ngga cuma wawancara. Awalnya dokter terus akhirnya saya baca buku, di akhir sendiri ada wawancaranya, sebenarnya bapak ibu itu bikin Pamela buat apa sih gitu, terus jawabannya untuk anak-anak kami. Disitu saya nangis sejadi-jadinya, astagfirullah aku tu kayak bodoh banget ya seakan-akan waktu itu. Jadi itu waktu SMA ya waktu milih fakultas. Kok aku se nggatau ini, sebenere karena masih anak kecil sih waktu itu, masih ngga berfikir panjang. Disitu saya langsung berfikir, ya Allah apa aku tega ya kalo besok 5 tahun 10 tahun kedepan aku hanya melihat Pamela dipegang oleh orang luar. Aku mikirnya gitu, apa aku segitu teganya ya. Kok yowes kenapa engga aku tak masuk ekonomi aja. Akhirnya karena tulisan kecil itu, mengubah pemikiranku untuk ke ekonomi dan banting setir. Aku ngga pernah belajar IPS kan, ya IPS dulu pas SMP doang. SMA aku pure langsung IPA gitu lo, dan emang tujuan utamaku dokter spesialis mata, udah jadi rencana banget. Karena kan emang kakak pertama dokter, kakak yang perempuan. Udah itu terus akhirnya masuk ekonomi, karena aku berpikir kalo “kenapa engga sih, salah satu mimpiku adalah membesarkan Pamela.” Saat itu aku punya mimpi Pamela Go International, karena saya di Ekonomi Internasional, harapannya bisa memberikan sesuatu lah buat Pamela kedepannya.

P : Jadi mbak, ini kan masih di Jogja kan. Jadi ada rencana juga untuk keluar kota juga dong?

N : Oiya jelas. Tapi ini Bantul aja dulu belum lho ini. Ditunggu aja, doakan ya!

P : Kalau untuk, kan ada yang namanya General Manager ya. Tadi kan ada yang bilang ngurusin di tiap cabangnya, itu namanya BM (Branch Manager). Kalau BM itu bisa dari orang profesional gitu?

N : Hmm.. kalau sementara ini karyawan lama.

P : O, berarti kayak promosi gitu ya?

N : Lebih ke Promosi, memang karyawan yang loyalnya sudah tingkat dewa lah, bahasanya gitu ya (tertawa kecil). Aku gatau sih, tapi aku bersyukur banget. Pamela ini menurutku yang bikin salah satu bertahan ya karena karyawan itu. Karyawan yang loyalnya tingkat dewa, kalau mbak bilang tingkat dewa. Mereka dari aku bayi, dari aku bayi sampe sekarang mereka nggak keluar. Ada yang 40 tahun lho, itu usianya udah 2 kali lipat usiaku..aku baru 22. Terus kayak mereka itu bahasanya jadi orang tuaku sendiri, jadi anakku tadi manggil mereka ya simbah, sampe kayak gitu. Buat aku itu perhiasan termahal, apasih aset termahal buat Pamela, yang ngga semua perusahaan itu punya. Karena kalo udah karyawan udah engga bersatu, ngga punya suara, itu nanti mereka bakal pecah sendiri kan. Jadi seakan-akan ada bahkan karyawan yang kayak ngasih pesan terus kesaya, “mbak Fida pokoknya saya titip Pamela”. Woh kaya udah milik dia gitu

kok, tapi beneran aku merasa “ya Allah sebegitunya ya rasa kepemilikannya itu bahkan melebihi diri saya rasanya”. “saya titip Pamela pokoknya mba Fida sama mas Wildan” gitu. Jadi kan ada 5 anak gitu tapi bahase kayak mbak Fida sama mas Wildan, gitu pokoke. Jadi kayak gitu sampe kepada titik dimana mereka merasa sangat memiliki Pamela. Itulah yang bikin mahal.

P :Tapi mbak Fidanya memang dari manajemennya itu ada kegiatan atau mungkin gathering family atau gimana gitu? Untuk supaya kompak?

N : Iya ada, setahun sekali juga sih. Pas syawalan itu, terus pembagian reward, kemudian itu kita kalau 10 tahun dapat emas. Setiap kelipatan 10 tahun dapat emas, sama nanti kalau udah 20 tahun nanti bisa masuk ke persyaratan, sama tunjangan hari tua juga ada. Sebenarnya kalau dipikir-pikir memang banyak banget lah ya memang jujur saja ya, mungkin mereka juga salah satune itu ya. Salah satu karyawan kenapa loyal juga mereka “oh di Pamela itu jaminan sampe anaknya itu ada” gitu lo. Bahasanya misalnya kan ada mau masuk karyawan, kalau bisa dari keluarganya karyawan kita lebih suka.

P : Jadi ibarat ada yang masuk, bisa diutamakan gitu ya?

N : Heem, kita utamakan bisa. Karena jujur, kita membangun sistem trust. Itu mahal, itu mungkin juga salah satu pengaruhnya juga ya. Pertama rewardnya kita yang bertubi-tubi. Tadi itu sepuluh tahun dapet emas, 20 tahun bisa naik haji, terus dapet tunjangan hari tua. Terus seragam itu, kalau di tempat lain kan bayar, di kita gratis, dari kita. Kita bikinin seragam, dan satu orang itu ngga satu seragam. Satu toko itu bisa 7, 8 seragam, perorang. Jadi, kayak gitu-gitu. Sama tur, tiap tahunan. Piknik sebetulnya namanya. Kemarin habis dari Pacitan kayaknya mereka. Per Pamela, jadi enggak bareng-bareng. Jadi pershift, karena kan satunya kerja gitu. Pas yang jadwalnya hari libur. Karena kan dalam seminggu ada libur satu hari tuh. Dibuat jadwalnya satu hari itu yang libur.

P : Tapi Pamela itu seminggu buka terus kan mbak?

N : Ya buka terus, tapi karyawannya. Karyawan yang bukan bagian kantor ya. Kalo kantor cuman senin sampe sabtu. Jadi kalo kantor setiap minggu tutup, tapi kalo kayak, di bagian pramuniaganya setiap hari.

P : Kalau di Pamela itu, ada laporan keuangannya?

N : Oh sudah, kita sudah ada akuntan pribadi. Itu baru 7 tahunan. Karena kita merasa kok kayak ngga rapi ya? Gitu kan, terus akhire kita cari accounting dan kebetulan dia alumninya dari perusahaan multinasional. Kok yo Alhamdulillah karena papah tadi itu, link. Linknya dari papah. Maksudnya kayak emang percaya sama papah, jadi kayak “mengabdikan ke papah” bahasanya gitu loh. Beliaunya yang sebenere udah tinggi kan, keluar kota

terus, tapi karena kok kebetulan saudara juga, njuk keluargane “njuk wes di Jogja aja biar nggausah keluar-keluar”. Udah sepuh sih emang, udah 50an lah, Memang udah profesional. Staff ahli lah bahasanya gitu. Kalau mau dibilang janjane, ngapain dah di multinasional kok ngurusi toko kecil bayangane gitu kan, kita itungane kecil dibandingkan multinasional kan. Tapi ya karena kekeluargaan itu lagi sih.

P : Kalau misalnya, pernah nggak sih mbak masalah dimana karyawannya ngga betah di Pamela?

N : Oh ada, nah itu permasalahan kita akhir-akhir ini di 2 sampai 3 tahun ini. Kita sebutnya millennials employees. Aduh, itu puyeng.

P : Oh iya, itu gimana mbak cara mengatasinya?

N : Jadi millennials employees ini sepertinya unik. Masuk, baru 2 bulan keluar (tertawa kecil). Ngga betahan, ngerasanya gajinya kurang. Baru masuk pinginnya gajinya langsung tinggi, gaweannya kata BM-BM nya gitu apalagi Pamela 9 baru jadi banyak yang baru kan, “Le ngajari mbak, MasyaAllah emosine mereka ngga terkontrol, diajari iki malah mlengos.” Begitulah, dan hal-hal emosional lainnya yang masalah-masalah millennials itu.

P : Berarti lebih ke sabar aja gitu ya dalam menghadapinya, belum ada solusinya yang pastinya kayak gimana gitu supaya mereka tetep ngga keluar gitu

N : Kemarin sudah ada rencana masalah gaji sih, makane kita kayak mungkin diawal kita agak naikkan gitu, tapi masih dalam tahap rancangan.

P : Takutnya malah yang lama malah ada kecumburuan

N : Iya itu lah yang jadi permasalahan, jadi nanti mau naikin si A, nanti yang B teriak. Naikin yang B yang A teriak.

P : Berarti kalau dari Pamela supermarket ini, misalnya ada rekrutmen untuk posisi apa gitu ya, biasanya menyebarkannya lewat apa gitu? Nyebarkan lowongan kerjanya.

N : Pernah sih koran, tapi terus kalo koran itu banyak banget. Terus nanti pada ngawur gitu lo, maksude kalo di koran itu nanti orang-orang “alah waton niat rak niat daftar” gitu kan. Terus kita kan capek sendiri, “halah ratusan orang cuma satu doang yang niat” bahasanya gitu. Akhirnya itu tadi, kita lewat keluarga-keluarga. Mungkin kedepannya kita mau membuat HRD (Human Resource Development), karena HRD kita belum tertata rapi. Kemarin kan, dulu 7 tahun yang lalu accounting kita belum tertata rapi, terus kita buat itu. Nah sekarang HRD nih kita lagi dalam, mungkin one day saya sudah menyarankan kita ada profesional HRD. Saat ini HRDnya masih orang lama, ya memang wis bagianne ngurus manusia. Ya dulu cuman pramuniaga bahasane gitu, terus saya ngobrol sama yang namanya Pak Sulis

“Ya Allah mbak saya dulu juga cuma lulusan SMA.” “Ya Allah pak tapi pengalamannya banyak.” Tak gituin kan. Maksudnya udah 25 tahun kayaknya dia di Pamela. Emang bahasanya udah disegani oleh karyawan lainnya gitu. Jadi ada plan kedepannya itu sih, karena ternyata HRD itu ternyata juga perlu profesional gitu, karena kalo ngurus manusia kalo cuman pake kekeluargaan kan yo ngono kuwi lah plus minuse.

P : Berarti HRDnya itu per Pamela?

N : Sementara ini cuman satu, bayangkan. Jadi, udah ada si manajer HRD satu, staff HRDnya, asisten HRD satu, udah baru itu. Tapi manajer HRD membawahi tax dan HRD. Jadi bawahannya manajer HRD itu ada cabangnya, HRD dan pajak, jadi ngga fokus sebenarnya, dan sebenarnya manajer HRD kita sudah S2 juga sih. Pakdhe kita sendiri, keluarga juga.

P : Karena itu ya lebih membangun trust makanya orang-orang yang sudah kenal.

N : Iya, dan memang karena disegani. Karena kita juga sekeluarga. Makanya orang-orang kayak “oh pak ini masih sekeluarga.” Makanya kebijakannya pun bukan karena untuk mengambil profit tersendiri, tapi karena memang keluarga.

P : Kalau dari jumlah karyawan seluruhnya ada berapa mbak?

N : Oh, fixnya saya nggak bisa. Tapi 700 ada.

P : Kalau dari per Pamellanya ada berapa karyawan?

N : Wah kalau itu nanti data aja ya. Nanti saya mintakan datanya kalau memang perlu. Nanti kalau memang perlu wawancara dengan HRDnya juga bisa, karena ini penelitian juga masalahnya tentang manusia kan. Tentang profesionalitas, bisa lebih detail lagi jika ke bagian HRD, nanti coba saya tanyakan apakah di pakdhe atau di Pak Sulisnya. Nanti kalau emang pakdhe nggak bisa nanti ke Pak Sulisnya.

P : Kalau dari supplier itu, berarti mereka datang sendiri apa gimana?

N : Datang sendiri, bahkan kita nolak-nolak sampe bingung kita nolak-nolak. Tiap hari itu ada terus yang pingin masukin barang.

P : Ini kan misinya modelnya kemitraan gitu kan, tapi maksudnya tentang memperluas jaringan bisnis melalui ikatan kemitraan dengan pengusaha kecil dan koperasi itu gimana?

N : Oh, UMKM. Kalau UMKM ya misalkan kaya jualan kripik, dia misalnya home industry. Jadi itu kita lebih ramah ke mereka. Jadi terkenal Pamela itu lebih fokus ke UMKM, karena dulu, mamah itu lahir dari UMKM. Jadi memang kita fokuskan, jadi kaya Indomaret itu kan nolak banget itu

UMKM kan (sambil mengurus anak). Jadi kalo UMKM masuk itu kita ngga ada biaya listing untuk sampai saat ini. Listing itu biaya masuk produk, biasanya satu item itu 300 ribu. Tahun ini, itu untuk perusahaan yang gede-gede ya, kaya misalkan Wardah, Unilever. Pokoknya yang bukan UMKM lah.

P : Berarti produk UMKM itu kan produk yang belum terkenal banget kan, apakah tetap ada persyaratan masuknya seperti BPOM dan semacamnya?

N : Iya ada, PIRT, BPOM. Tergantung dari pemerintah sekarang. Itu menjadi, sekarang yang menjadi permasalahan kita juga, jadi pemerintah itu lagi “golek duit”. Stres aku nek wes ngomongke pemerintah. Sekarang tu pemerintah baru sidak-sidaknya. Jadi sebenarnya itu oke-oke saja gitu lo, tapi kayak BPOM sama PIRT itu kan 5 tahunan sekali. Nah itu dia cek banget tuh, kalau sudah kadaluwarsa minta diperbaharui. Nah kalau di perbaharui duit lagi itu, akhire dicabut.

P : Berarti kan yang urusan kan yang naruh disitu kan?

N : Nah tapi kan kalau barangnya dicabut kita juga yang minta mereka untuk dicabut. Kita yang mesakke juga to. Ya itulah pemerintah kita.

P : Kalau ini dari karyawannya, ada nggak sih. Kalau diperusahaan yang lain itu kan ada yang namanya latihan training softskill. Kalau di Pamela itu ada nggak?

N : Ada, kita ada trainingnya sama kita-kita sendiri sih. Terus apa gunanya saya sama mas Wildan yang sudah lulusan sarjana kan. Kayak misalkan kasir, kita buat powerpoint sendiri, presentasi. Gitu-gitu aja sih. Ini yang terdekat besok kita mau pelatihan CS, customer service.

P : Berarti training ini jadi acara yang diadakan berapa bulan sekali?

N : Oh enggak, sampek sekarang kan itu sebenarnya masuk HRD ya. Nah itu dia karena HRD kita memang belum tertata. Jadi ini, kemarin sih sudah minta sebenarnya. “mbak ayo mbak kita ngerancang”, “ayo siap pak”. Pelan-pelan tapi ya masalahe aku masih ada anak, jadi ya masih rodok gitu lah. Alon-alon tapi kelakon, tapi ya kita rencana mau buat yang kayak materi kuliah saya, tapi itu ternyata ngga semudah itu. Kayake dulu belajar materi itu enak kan, tapi pas diaplikasikan yo le ngarang yo tenanan gitu lo. Buat ini nanti peraturan dari sisi pelatihannya gimana, nanti dari ambil shiftnya pas dia ngga kerja itu le ngurus jadwalnya juga.

P : Biasanya acaranya dimana mbak?

N : Di Timoho, itu ada tempat.

P : Di convention gitu?

N : Engga di convention, multazam. Rumah kita lama sebenarnya dari dulu udah untuk kantor haji dan umrohnya papah juga. Nah disitu kan ada musholla ada ruangan manasik, kaya untuk umroh, manasik haji juga disitu. Kalau engga pokoke di tempat kita sendiri lah. Hemat sendiri juga kok.

P : Pamela sendiri, itu kan nggak cuman supermarket, di website itu ada pombensin sama futsal.

N : Oh yang futsal itu udah tutup. Dulu mas Wildan, mas Wildan kan pemain PSIM kan dulu. Makanya pingin punya usaha futsal itu. Tapi ternyata karena mas Wildan fokus di Pamela ya jadi manajemennya kurang. Itu lagi si manajemen itu memang harus fokus ya, susah ya. Kecuali waktu itu ngirim orang siapa gitu, tapi ya ngirim orang itu butuh biaya juga. Keluar lagi biaya, kalau bisa kita ya kita. Jadi kita tu sebenarnya, konsep keluarga tu penghematan. Jadi dulu saya sebulan pertama masuk to “mas kenapa ngga ngerekrut ini, kenapa ini ini ini.” “nok konsep kita tu penghematan” gitu kan. Kalo papah mamah itu konsepnya “kalau kita bisa ngerampungi kenapa enggak.” kalau kita udah ngga bisa baru kita minta bantuan. Dulu kita ngga punya konsultan pajak. Tapi ternyata pajak kita sebegituan, akhirnya kita punya konsultan pajak. Ya akhirnya kudu bayari wong, akhire ya mas, orang profesional tetep dibutuhkan. Karena kita harus sadar diri. Kadang kita ngasih masukan juga ke mas Wildan, “mau nggak mau kita udah gede mas”. Kalau masih kecil ya oke. Kadang saya bilang gitu.

P : berarti bisa dibilang, BM dari setiap Pamela itu promosi dari karyawannya ya?

N : Emang dia tertib, emang orang sregap banget orangnya.

P : Kalau manajer di pom bensin termasuk promosi dari karyawan?

N : Kalau manajer pom bensin itu kakak ipar saya. Soalnya dulu itu kan bukan orang kita, kena tipu. Wah itu ribet lagi, akhirnya kan fifty fifty gitu. Akhirnya kita mbayari mereka karena mereka manajemen. Eh malah kena tipu akhire yang ngurus sekarang kakak ipar saya. Untuk yang urusan pertamina, apalagi pemerintah lagi. Ribet banget, apapun diatur oleh pemerintah. Ngga cuman dari harga, contohnya aja kulakan, itu mau ambil berapa persen, itu harus sesuai. Mereka turun ya kita ikut turun, jadi memang ngga bisa ambil untung sak penake dewe. Kita toilet harus seperti apa, wah itu karena SOP sih sebenere. Cuman karena SOP itu bisa kena denda dan sebagainya.

P : Tapi di Pamela ada SOP nya gitu kan? Kaya misalnya ada musholla harus seperti apa gitu

N : Enggak sih, soalnya FYI aja sih ya. Jadi semua bangunan Pamela itu nggak pake arsitek. Arsiteknya papah kita sendiri, papah kita juga bukan arsitek. Papah kita kan guru ngaji ya. Cuman dulu, papah itu dari kecil sukanya

nggambar rumah. Dulu rumah papah saya di desa, ceritanya sampe kesana-sana nggapapa ya mas. Berawal dari itu juga, keluarga itu bisnisnya soal penghematan. Jadi, suka nggambar rumah di lantai, sama ibunya papah itu dimarahin, “kamu tu ngapa? Gausah ngimpi punya rumah gede”. Kan masih yang rumah kecil kan rumah papah itu masih pinggir sungai daerah godean sana. Terus “yo rakpopo to mbok nek nggambar-nggambar”. Sampe situ, akhire berlanjut nggabolet masuk arsitek. Harus masuk ke syariah di UIN. Yo ngga salah juga akhire jadi guru ustadz ngaji. Cuman alhamdulillahnya karena mimpi yang terpendam itu, ini rumah semua yang arsiteknya papah. Jadi tetap ada pemborongnya tapi dasarnya, idenya papah. Apalagi musholla, kita waton nggawe sendiri. Boro-boro musholla, bangunan aja kita bangun sendiri.

P : Untuk SOP operasional itu ada kan ya?

N : Oh kalo operasional ada, kayak itu tadi mukena, kebersihan. Kebersihanpun tadinya karyawan sekarang nggabisa karyawan, jadi sekarang kita pake apa itu, hayo bahasa ekonominya apa? Outsourcing!

P : Kalau dari operasional tentang bagaimana para karyawan menyambut, dan sebagainya?

N : Ada, tapi ya begitulah. Karena mungkin kita belum ada sistem yang rapi, yang rutin. Jadi kan kita udah ngingetin berapa ribu kali, ingetin terus “senyum mbak” entah mereka lagi pms apa gimana, nanti kena kasusnya sama konsumen terus konsumennya komplain itu sudah menjadi makanan sehari-hari kita. Plus minusnya kekeluargaan, loyal dan karyawan yang kurang profesional, bukan karyawan yang ilmunya tingkat dewa ya itu tadi. Yo kadang sakpenake dewe, ya tadi itulah karena mungkin punishment nya kita kurang ketat. Belum ada audit kita akui, kita belum ada audit karyawan. Jadi audit karyawan itu misalkan bagian HRD keliling, itu belum ada. Jadi ada yang bisa ngawasi dia megang hp apa engga itu belum ada. Ya itu bagian dari plan, ya plan itu kapan? Ya pelan-pelan. Jadi saya masuk itu, “gila-gila, banyak banget prnya”. Ya gapapalah kalau kayak gitu.

P : Dari keluarga sendiri itu kan kalau bisa masuk menjadi pengelola Pamella itu kalau masuk ya masuk, tapi ada nggasih kalau dari bu Pamella nya itu mungkin syarat atau kualifikasinya gitu untuk jadi manajer atau BM.

N : Oh itu dari kita sih persyaratannya.

P : mungkin apakah harus pernah kuliah menjadi persyaratannya.

N : Oh enggak, asal kalian tau. Karyawan yang kuliah di Pamella hanya saya dan mas Wildan saja, mamahpun ngga kuliah lo. Sama pakdhe, itu kan pakdhe S2. Dulu, ini lagi ada baru. Jadi dulu papah mamah itu pinginnya punya usaha punya karyawan itu adalah menolong orang. Jadi syarat untuk menjadi karyawan adalah yatim piatu, ataupun fakir. Jadi niat kita adalah

membantu orang. Itu awal berdirinya Pamella terus kita punya karyawan itu ya itu. Gimana caranya kita membantu masyarakat yang memang kurang. Jadi jatuhnya nantinya zakatnya ya itu manfaatnya memang mereka bekerja. Terus akhirnya keterusan nih, eh lama-lama standarnya SMA. Nah ini baru sekarang ini, kemarin juga baru rapat-rapat juga,” kayaknya kita udah mulai harus perlu yang profesional, yang maksudnya lulusan S1.” Oh adalagi, bagian IT kita, om saya. Nggak jauh juga, itu juga lulusan sarjana.

P : Dari pemerintah Jogja sendiri itu ada ikut-ikutan masuk ke perusahaan, ada orang yang punya perusahaan ekspor impor, dan diminta pemerintah untuk masukin orang-orang yang belum punya pekerjaan, karena beliau mau membantu pemerintah makanya dimasukin ke perusahaannya, tapi malah akhirnya kinerja perusahaan menurun karena kurang kualifikasi.

N : Oh engga ada, tapi lebih ke gaji mereka. Jadi mereka itu “ini kenapa kaya gini.”, “pak, kita tu pengeluaran kita misalkan piknik, reward 10 tahunan itu tu sudah jauh lebih banyak, dari uang kardus.” Kalian tau uang kardus? Itu setiap hari 15 kilo, setiap hari. Uang itu kalo setahun bisa ratusan juta, itu pure kita kasih karyawan semua. Untuk kesejahteraan karyawan, untuk yang meninggal untuk yang sakit ada yang apa. Itu nggak dianggap sama pemerintah, itu yang bikin kita gemes. Makane gajine memang mungkin kecil, tapi bagian kesejahteraannya karyawan, kita bener-bener ngurusin. Anaknya sakit, anaknya mau masuk sekolah, ada beasiswa sekolah, dan itu dari uang kardus. Uang kardus itu sampe ratusan loh. Mungkin kalo di Pamella itu mungkin terkenal gajinya kecil, tapi kesejahteraannya tinggi. Jadi prioritasnya orang masuk Pamella itu dia mau fokus di gaji yang tiap bulannya segitu atau sampe mau memikirkan kesejahteraan keluarga, suami, anak, dan sebagainya. Akhirnya lama-lama ya mboh carane lah itu urusane tax kae, HRD lah itu yang ngurus.

N : Apalagi ya, mungkin itu sih, cuman memang sekarang kalau kakak saya yang kedua kan ngajar di pondok dan memang sudah ikrar jadi mungkin tidak bisa masuk di Pamella, terus yang ketiga dosen di UIN itu jelas ya kalo dosen, PNS lagi. Ya kita menghargai lah. Kakak pertama mungkin rencananya mau masuk. Disamping itu masih banyak yang harus kita rancang, karena keluarga itu ya mau rapat itu rasanya ngga rapat. Kadang saya kayak “mas ayo ini mbahas ini”. “opo to nok” digituin loh, ya begitulah. Kadang disini pinginnya profesional, “mas anu ya ketemu lho, ini mau mbahas.” Akhire kalau saya mau ketemu mas Wildan, harus punya detail sepuluh bab atau berapa bab yang harus tak bahas baru kita ketemu serius, apalagi mas Wildan itu tipikalnya santai banget orangnya, emang suka bercanda. jadi ya plus minusnya itu, jadi ada hal yang tadinya mau dibahas serius tapi jadi kayak belum sempet terus karena mas Wildan lagi fokus sama pajak, pemerintah lagi galak-galaknya pajak.

P : Baik mungkin itu saja mbak dari saya, terima kasih

N : Oh iya mas sama-sama.

## **2. Wawancara dengan mas Febiyanto sebagai karyawan Pamella 2 bagian**

**ATK pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.10 WIB.**

P : Saya Alba dari UMY, terus saya disini sedang penelitian dengan skripsi saya yaitu Hubungan bisnis keluarga dengan profesionalisme dan kekohesifan tim karyawan. Jadi pertama-tama dengan siapa saya berbicara?

N : Febi, Febiyanto.

P : Kalau boleh tau, posisi disini sebagai apa?

N : Karyawan bagian ATK.

P : Untuk bekerja sudah berapa lama?

N : 10 tahun.

P : Kira-kira selama 10 tahun disini, apakah mas merasa nyaman untuk bekerja disini?

N : Masih nyaman.

P : Saya ingin bertanya tentang profesionalisme, jadi dalam perekrutan karyawan disini itu ada pembukaan lowongan atau enggak sih mas?

N : Kalau masalah pembukaan lowongan itu, itu langsung dari Pamella satu. Kita nggatau, mungkin kalo dari kebanyakan itu, kalo daftar ya langsung kesana daftar. Dulu aku itu waktu ada lowongan ada temenku itu, ya masih saudara sih sebenarnya, waktu itu bekerja di Pamella satu juga. Ada info, terus saya daftar.

P : Kalau disini itu ada training pekerjaannya nggak?

N : kalau training itu ada.

P : Kalau training itu, biasanya diadakan setiap berapa bulan?

N : (bertanya teman kerja) dua bulan sekali.

P : Itu yang memberi training darimana?

N : Itu langsung dari sini, itu kan kalo karyawan baru. Jadi nanti yang senior yang ngajari gitu.

P : kalau disini itu ada target-target tertentu ngga dari atasan?

N : Kalau target itu, aduh (bertanya teman). Kalau target untuk karyawan itu tidak ada, biasanya dari sales. Dari distributornya. Jadi dari salesnya kan ada program apa gitu, kalau dari ATK itu kan dari Pamella 1, itu dibagi nanti ke Pamella 1 sampai 9.

P : Lalu untuk Pamela itu, ada pemberlakuan reward atau tidak?

N : Ada, misal yang sudah bekerja 10 tahun. Kalau rewardnya itu, berupa cincin. Untuk yang 20 tahun juga cincin. Setiap kelipatan 10 tahun. Biasanya kalau yang belum ada 1 tahun itu, rewardnya piknik. Untuk all Pamela habis syawalan.

P : Untuk acara pikniknya, apakah dari Pamela sendiri atau, gabung semua Pamela?

N : Digabung, tripnya kan beda-beda. Ada trip 1,2,3,4. Nanti dari trip 1 diambil dari Pamela 1 berapa orang, Pamela 2 berapa orang. Jadi campur.

P : Kalau punishment sendiri apakah ada? Semacam hukuman atau sanksi.

N : Ada.

P : Bentuknya berupa teguran atau seperti apa?

N : Teguran, SP.

P : Lalu, kira-kira mas tau enggak, budaya kerja disini itu lebih kepada budaya kerja atasan bawahan atau kekeluargaan?

N : Kalau aku nyebutnya kekeluargaan. Kalau disini kan kita anggap keluarga.

P : Mas sendiri bangga apa enggak bekerja di Pamela.

N : Ya banggalah, sudah 10 tahun mas.

P : Semisal ada dari pihak luar yang mengolok-olok atau menjelek-jelekan Pamela apakah mas siap untuk membela Pamela Supermarket?

N : Membela lah, kita kan dari toko mana. "Kok Pamela gimana-gimana" dari kita sendiri ya membela.

P : pernah engga ada tawaran pekerjaan selama di Pamela?

N : Kalau aku sih belum pernah ya, tapi kalau sebelum masuk Pamela malah ada.

P : Tapi kenapa engga diambil?

N : Saya itu dulu kan pertama lulus SMA, terus nyambi di bangunan, terus di meubel, terus baru itu di Pamela.

P : Sebelum di Pamela paling lama bekerja selama berapa tahun?

N : Yang dimana? Di meubel atau bangunan? Paling lama yaitu 2 tahun, 1 tahun. Paling lama ya di Pamela.

P : Kira-kira yang membuat mas betah di Pamela itu apa?

- N : Karena kita ya membuat nyaman diri sendiri. Karena kekeluargaan juga.
- P : apakah menurut mas, kekeluargaan itu penting untuk diterapkan dalam sebuah tim?
- N : Ya jelas penting itu.
- P : Oh ya mas, untuk seragam sendiri, apakah dapat seragam dari Pamela?
- N : Jadi kita dapat seragam dari Pamela pusat, dan itu gratis. Lalu, dari Pamela percabangnya pun ada seragam sendiri. Seragam yang didapat dari Pamela cabang tidak bayar untuk kain, hanya perlu bayar untuk menjahitnya.
- P : Saya melihat ada karyawan yang tidak memakai seragam itu disebabkan oleh apa ya mas?
- N : Kebetulan hari ini kita menggunakan seragam dari yang diberikan oleh Pamela pusat, tetapi kendalanya adalah terkadang ada baju yang nggak cukup untuk dipakai setiap orangnya, makanya boleh tidak memakai seragam.
- P : Oh begitu, baik. Mungkin itu saja wawancara dari saya, terimakasih atas waktunya pak.

**3. Wawancara dengan mas Parno sebagai karyawan Pamella 2 bagian Food pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019 pukul 11.30 WIB.**

P : Dengan siapa saya berbicara?

N : Parno

P : Kalau boleh tau posisi mas disini sebagai apa?

N : Food.

P : Sudah berapa lama mas bekerja disini?

N : Kurang lebih 8 tahun.

P : Selama bekerja dalam 8 tahun itu apakah ada kendala dalam bekerja?

N : Kalau kendala sih biasa-biasa aja sih mas, karena dari dulu kerjanya ya gitu-gitu aja.

P : Disini mas, bekerja sebagai tim atau individu.

N : Kalau food kan satu kesatuan, jadi kalau food itu ada beberapa orang gitu mas. Kalau tim ya tim, karena semua merangkap. Emang ada istilahnya, yang utama per lorong. Tapi harus tetep harus bantu semua.

P : Jadi tiap orang sudah ada jobdesknya masing-masing, tapi tetep bisa ngebackup yang lain?

N : Harus, harus. Soalnya kan itu cuman, berlaku untuk kayak nyetok barang tiap hari, nata-nata. Nanti kalau barang datang ya tetep semua yang kerja.

P : Kalau di Pamella itu ada SOP, untuk operasional.

N : Kalau sih kurang tau ya mas, karena dari dulu kayak belum pernah dikasih. Kalau SOP kan kayak dikasih draft dan semacamnya, tapi kalau disini ya kayak cuman diberi tau lewat lisan, mungkin dari pak BM yang memberitau untuk harus gini harus gitu. Tapi kalau menyeluruh untuk Pamella kurang tau. Biasanya dikasih tau dari awal masuk.

P : Saya ingin bertanya tentang profesionalisme, untuk perkerutan karyawan itu, apakah melalui lowongan atau bagaimana?

N : Maksudnya kayak di koran-koran gitu? Kalau setau saya itu di Pamella jarang yang seperti itu. Jadi biasanya cuman kalau ada itu, kalau disini terbuka semua. Jadi lowongan itu kalau ada orang yang masuk itu akan diizinkan, untuk diterima atau engga tetep nunggu ada yang kosong atau engga gitu. Kalau dulu saya itu kan masuk sini taunya dari kakak, kakak kan punya temen di Pamella mungkin karena dulu aku ngga kerja, jadi coba aja

dulu ke Pamela. Jadi kalau disini cuman dari kenal-kenalan karyawan. Soalnya kan kalau kenalan itu udah tau orangnya kayak apa, jadi tanggung jawabnya juga lebih bisa gitu. Kalau dari orang yang kenal itu kan yang membawa masuk juga lebih tanggung jawab.

P : Kalau untuk training pekerjaan apakah disini ada?

N : Kalau aku sih waktu training itu ada di awal minggu bekerja, itu di Pamela pusat, satu minggu atau dua minggu. Tapi kalau untuk karyawan yang baru itu ada yang langsung diterima nanti trainingnya langsung di cabang.

P : Untuk training yang untuk bulanan, atau 6 bulan sekali atau setahun sekali itu ada?

N : Itu enggak ada, kalau dulu ada pembekalan darimana gitu. Cuman itu jarang banget.

P : Kalau dari manajemen itu ada target untuk karyawannya nggak?

N : Kayaknya enggak ada.

P : Kalau masalah reward dan punishment disini ada mas?

N : Ada, biasanya itu tiap tahun itu ada syawalan itu diumumkan. Kalau punishment itu percabangnya, jadi kalau ada salah apa ya langsung dari percabangnya langsung dipanggil gitu. Kalau reward ya itu diberitahunya tiap tahun setiap syawalan gitu, biasanya naik haji atau apa gitu.

P : Menurut mas sendiri, budaya kerja disini itu seperti apa?

N : Kalau disini itu lebih kekeluargaan sih, kayak gap antara atasan dan karyawan itu ngga terlalu kelihatan gitu. Jadi untuk ngobrol-ngobrol juga enak, jadi enggak segan.

P : Kalau mas disini itu bangga apa tidak mas bekerja disini? Seperti ada tawaran dari luar apakah akan diambil atau bagaimana?

N : Tergantung sih mas, kalau masalah lebih nyamannya ya saya lebih nyaman disini. Selama 8 tahun itu saya nyaman-nyaman disini aja, tawaran juga belum ada sih karena saya sendiri enggak nyari.

P : Misal, dari pihak luar ada yang menjelek-jelekkkan Pamela apakah mas siap membela?

N : Kalau emang kenyataannya ngga gitu ya siap membela. Misal kalau kerja ada yang njelekkkan ngga sesuai kenyataan ya harus dibela.

P : Oh ya, saya kalau lihat karyawan disini itu kok sepertinya yang wanita itu menggunakan jilbab semua ya?

N : Oh ya wajib, kalau wanita itu wajib menggunakan jilbab.

P : Kalau disini apakah ada mushola nya?

N : Oh kalau disini kan mushola deket tinggal nyebrang, karena deket jadi ngga ada mushola disini.

P : Pamella 2 itu ternyata swayalan ya? Kalau di Pamella 1 itu supermarket.

N : Mungkin disini produknya ngga selengkap Pamella 1, kalau pelanggan bilang kok barangnya yang di Pamella 1 ada disini engga ada ya emang gitu. Emang barangnya ngga selengkap seperti yang berada di Pamella 1. Paling utama sih karena keterbatasan tempatnya sih mas.

P : Apasih mas yang bikin nyaman untuk bekerja disini?

N : Kalau disini sih kerjanya agak nyante sih, karena sistemnya kayak kekeluargaan. Jadi ya nyaman-nyaman aja, kerjanya kan aslinya kadang banyak kadang enggak. jadi ya kalau lihat di toko-toko lain kan kerjanya itu banyak banget, kalau disini itu agak santai.

P : Kalau disini itu apakah benar ada tunjangan hari tua?

N : Ada, cuman kalau kayak gimananya kurang tau. Tunjangannya untuk yang 1 tahun, bentuknya Jamsostek. Tiap orang dapat 2 kartu, dengan prasyarat lebih dari satu tahun. Ada jaminan hari tua dan jaminan pensiun.

P : Mas tau ngga sih kira-kira, apasih yang bisa bikin Pamella ini bisa bersaing dengan ritel yang lain?

N : Apa ya mas ya? Kurang tau sih mas, tapi kalau dilihat ya dari segi harga itu disini lebih miring. Kalau pelanggan bilang juga bilangya disini lebih murah. Cuman kan barangnya disetiap outlet itu beda-beda. Karena tiap outlet itu gudangnya sendiri-sendiri jadi mesennya juga sendiri-sendiri. Nah kalau misal ordernya jadi satu pintu kan nanti bisa kebagian semua, nah ini punya sendiri-sendiri. Beberapa barang memang ada yang jadi satu pintu order, tapi ada beberapa barang yang lain yang order sendiri.

P : Adakah kendala dalam bekerja sebagai tim?

N : Kendala di tim itu terkadang tergantung dengan mood masing-masing gitu. Kadang kalau lagi malas ada barang banyak tapi malah istirahat-istirahat.

P : Itu cara ngatasinya itu gimana mas?

N : Jadi kalau disini jarang nyuruh-nyuruh sih, jadi lebih ke kerja aja nanti kan pasti ikutan kerja, istilahe kalo di lokke nanti malah jadi kadang kurang enak atau sakit hati. Jadi ngga nyaman, kadang kalau ada yang duduk-duduk nanti aku nata-nata di dekatnya, gitu. Soalnya kan kadang ada yang namanya per counter, itu jadi yang punya hak untuk nyuruh ya yang jadi koordinatornya, kalau yang nyuruh yang dibawah dia itu kesannya gimana gitu mas.

Kayaknya lebih enak ya kalau dia mau istirahat ya dibiarkan nanti aku kerjain apa yang ada, nanti kan pasti ngikut kerja sendiri.

P : Kalau menurut mas perlu nggak rasa kekeluargaan itu perlu ngga untuk diterapkan dalam sebuah tim?

N : Perlu, soalnya kalau keluarga itu kan istilahnya itu saling memahami. Karakter-karakter itu kan beda-beda. Bagaimana kita bisa menyatu dengan adanya perbedaan karakter gitu lo mas. Kalau orangnya lagi gini ya jadi ngomongnya harus kaya gini, kalau ada apa karakter orangnya kayak gini ngomongnya kaya gini. Nanti kalau ngomong gini tapi wataknya kaya gini nanti malah jadi salah paham kalau misal tidak tau karakternya seperti apa.

P : Disini itu ada tidak yang baru masuk itu udah keluar lagi?

N : Kalau kemarin-kemarin itu banyak, baru seminggu dua minggu udah keluar. Kalau sekarang itu udah enggak ada. Biasanya udah keliatan sih mas yang bakal keluar seminggu dua minggu gitu. Biasanya yang seperti itu yang baru lulusan SMA, jadi mereka belum tau dunia kerja jadi kaget pas kerja. Makanya ngga betah.

P : Oh ok mas, sepertinya itu aja dari saya, terimakasih mas

N : Oh iya mas.

#### **4. Wawancara dengan mas Yoseph Setiawan karyawan Pamella 8 bagian**

**Customer Service pada hari Selasa tanggal 29 Oktober 2019 pukul 14.52**

##### **WIB**

P : Pertama-tama dengan siapa saya berbicara?

N : Dengan Yoseph Setiawan.

P : Dan dipanggil mas Yoseph?

N : Iya benar.

P : Kalau boleh tau disini posisi mas Yoseph sebagai apa ya?

N : Di bagian CS, atau Customer Service.

P : Sudah berapa lama mas bekerja disini?

N : Sudah 3 tahun.

P : Kira-kira selama 3 tahun ada kendala apa saja yang didapat?

N : Kalau kendala mungkin ada beberapa cuman ngga semua gitu, contohnya mungkin kayak komunikasi gitu.

P : Ke penyesuaian juga gitu ya mas?

N : Ya ke penyesuaian juga.

- P : Lalu saya ingin bertanya terkait dengan profesionalisme, jadi waktu perekrutan karyawan itu, mas itu masuknya melalui lowongan kerja atau bagaimana?
- N : Kalau taunya sih emang ada, jadi awalnya kayak cari-cari gitu karena kebetulan di Pamella ini masih menerima karyawan, jadi langsung masuk.
- P : Jadi memang karena kebetulan ada lowongan masuk disini ya mas? Itu ada tes masuknya ngga mas?
- N : Kalau tesnya ada awalnya, jadi bentuknya seperti bagian facing atau kerapian, terus cara untuk menyetok, mengenali barang juga penempatan barang kayak gitu.
- P : Jadi itu masuknya sekalian training ya?
- N : Iya langsung sekalian training.
- P : Apakah bisa kalau waktu training ada kesempatan untuk tidak diterima?
- N : Biasanya tergantung dari orangnya sih, orang kan terkadang beda-beda. Ini orang cocoknya di bagian mana, jadi ada orang yang cocok di bagian ini tapi tidak cocok di bagian ini, jadi emang tergantung orangnya sih. Jadi emang sesuai karakter orangnya sih.
- P : Kalau wawancara ada juga tidak ya?
- N : Kalau wawancaranya sih paling di bagian pusat aja sih. Itu kita diwawancarai seperti apa kinerjanya, perusahaan ini berjalannya seperti apa, sistemnya seperti apa.
- P : Jadi wawancaranya itu langsung ditangani oleh Bu Pamella atau bagaimana?
- N : Kalau wawancaranya sih langsung di bagian pusat sih, jadi kita langsung dikasih tau kinerjanya seperti apa, programnya seperti apa, nanti kita kalau kiranya kita setuju, kitanya udah mantep nanti baru nanti ditempatkan dimana gitu baru nanti training.
- P : Yang nempatin Bu Pamella?
- N : Nanti sama Bmnya
- P : Kalau training pekerjaan ada tidak?
- N : Training pekerjaan itu biasanya yang baru ada, biasanya sih sekitar semingguan gitu sih. Jadi awalnya kita kasih tau cara menyetok barang, mengenali barang.
- P : kalau training pekerjaan yang diadakan rutin setiap setahun sekali atau beberapa bulan sekali itu ada ngga?
- N : Itu jarang sih.
- P : Tapi ada?
- N : Ada
- P : Kalau disini ada pemberian target tidak dari atasan gitu?
- N : Target sih enggak sih karena kita kan karyawan, karena kita sistem kerjanya harian jadi itungannya jam
- P : Kalau disini ada pemberian punishment dan pemberian reward gitu tidak ya mas?
- N : Seperti apa ya?
- P : Misalnya ada karyawan yang kinerjanya bagus akan diberikan reward, kalau buruk diberikan sanksi atau hukuman

N : Oh biasanya kalau kinerjanya bagus kan kita kalau kerja itu dinilai, kalau kinerja kita bagus, kerapian, kedisiplinan, ya ada. Tapi kita lebihnya biasanya ke gaji. Jadi kan gaji itu kan proses, ngga langsung segini, jadi gaji itu tergantung kinerja kita. Kalau kinerja kita ngga bagus ya nanti dapat teguran, atau sanksinya biasanya ke gaji gitu sih.

P : Berarti bisa berupa denda juga gitu ya?

N : Iya bisa. Kalau awalnya gajinya diberikan segini, karena kinerjanya kurang nanti gajinya diturunkan jadi segini.

P : Kalau budaya kerja disini itu seperti apa ya?

N : Seperti, kalo menurut aku sih. sepaneng tetep ada, tapi kita lebih ke kerjasama tim.

P : Kalau dari atasannya apakah mengayomi karayawannya apa gimana?

N : Kalau dari atasan ke karyawan mengayomi itu pasti ada, karena karyawan sendiri butuh perhatian juga dari atasan. Dapat juga dari masukan tentang kinerja dan bagaimana cara bekerja juga.

P : Jadi mas itu disini bekerja sebagai tim atau sendiri?

N : Kalau itu sendiri.

P : Kalau mas sendiri itu bangga nggak bekerja di Pamela?

N : Bangga

P : Kalau mas nanti misalnya ada dari pihak luar menjelek-jelekkkan Pamela, apakah mas siap untuk membela Pamela?

N : Otomatis siap sih, jadi pertama kita harus tau dulu alasan dia menjelek-jelekkkan karena apa. Intinya yang pertama itu ga langsung emosi gitu, jadi harus musyawarah terlebih dahulu sih.

P : Pernah ada tawaran bekerja dari pihak luar?

N : Ada tapi tetep disini, karena dalam bekerja itu karena satu, kita beribadah, dua kenyamanan, ketiga otomatis kita seperti keluarga. Bekerja di Pamela itu seperti keluarga sendiri.

P : Walaupun sebenarnya baru kenal disini ya mas?

N : Iya, walaupun baru kenal disini, aku dulu juga kan awalnya orang asing juga termasuknya. Tapi ya lama kelamaan kita seperti sebuah keluarga.

P : Tadi mas kan bilang kalo disini itu nyaman karena rasa kekeluargaannya, adalagi nggak yang membuat mas jadi nyaman disini selain kekeluargaan?

N : Selain kekeluargaan, kita kompak sama seperti tim. Mana yang membutuhkan akan kita bantu.

P : Dari Pamela pusat, apakah ada pemberian seragam? Apakah perlu membayar?

N : Iya ada dari Pamela langsung, kalau ngga salah ada dua seragamnya. Itu wajib dipakai setiap hari senin dan rabu.

P : Lalu untuk tiap tahun ada piknik bersama ya?

N : Ada.

P : Itu khusus untuk Pamela percabang atau campur?

N : Campur, jadi diambil dari Pamela 8 berapa, 1 berapa, 4 berapa, 7 berapa, gitu.

P : Berarti menurut mas itu, dalam sebuah pekerjaan itu rasa kekeluargaan itu penting untuk diterapkan atau tidak?

N : Penting.

P : Untuk training pekerjaan apakah ditujukan untuk semua karyawan atau hanya beberapa?

N : Untuk semua, apalagi yang baru kita harus mengajarnya supaya mereka paham.

P : Apakah disini ada SOP, peraturan yang dasar untuk bekerja?

N : Kalau untuk saya sebagai Customer Service itu ada, seperti harus melayani, mengayomi, senyum, itu harus. Jadi kita kayak mengayomi, memberikan senyum pada pelanggan. Intinya untuk bagian pelayanan itu sangat penting.

P : Kalau disini itu untuk promosi jabatan itu apakah ada kesempatan untuk karyawan atau hanya lingkup keluarga saja kalau menurut mas?

N : Kalau itu saya kurang tau ya, tapi biasanya dari keluarga Pamella sendiri.

P : Jadi kaya mas Perdana itu apakah bagian dari keluarga Bu Pamella juga?

N : Jadi gini, kalau seumpama untuk jabatan seperti itu dari keluarga Pamella sendiri. Tapi bukan berarti kayak Pak Perdana itu keluarga gitu, tapi dinilai dari kinerjanya seperti apa, sudah berapa lama di Pamella. Nah kalau sudah lama di Pamella kan sudah tau luar dalamnya seperti apa, kinerjanya seperti apa. Nah nanti dari keluarga Pamellanya mungkin baru berunding, bagaimana sih orang ini. Walaupun tanpa ikatan keluarga, tapi dilihatnya dari kinerja.

P : Baik terimakasih atas waktunya.

N : Sama-sama.

## **5. Wawancara dengan mas Santo seorang food stocker di Pamella 8 pada hari**

**Selasa 29 Oktober 2019 pukul 15:23**

P : Dengan siapa saya berbicara?

N : Dengan Santo.

P : Kalau boleh tau posisi bapak disini sebagai?

N : Sebagai stocker, tukang nyetok barang dan orderan.

P : Sudah berapa lama bekerja disini?

N : Saya itu dari tahun 2013 akhir, bulan November. Kurang lebih 6 tahun.

P : Selama bekerja disini apakah sudah merasa nyaman?

N : Ya nyaman aja

P : Kendala-kendala waktu pertama bekerja disini seperti apa?

N : Kendalanya kan kalok diri sendiri apa yang lebih kalo diri sendiri itu yang kurang penyesuaian ya kalo diam aja ya ga ada temennya. Apa yang aktif ya banyak temennya.

P : Untuk training disini ada training karyawannya nggak pak?

N : Kalau training itu kalau jaman dulu saya ada, di Pamella 1 itu ada seminggu. Kalo toko segera membutuhkan langsung dilempar ketoko, jadi dulu saya di Pamella satu itu di training seminggu.

P : Jadi dulu itu waktu masuk kesini karena ada lowongan pekerjaan atau bagaimana bu?

N : Kalau dulu saya itu pertama part time disini, waktu dulu bulan puasa itu. Jadi dulu kan keluarga saya itu ada yang disini terus disuruh kerja di Pamella dulu. Terus dulu part timenya di gudang Pamella 1, yang deket gas itu lo. Disana saya part timenya. Terus berapa bulan saya daftar disini lagi sama orang lain, jadi yang 3 keluar lagi. Jadi biasanya training dulu, jadi nanti biasanya kalau ada toko yang membutuhkan langsung dilempar di toko. Kalau saya gitu.

P : Kalau disini diberi target ngga sama atasan?

N : Kalau saya ini jadi stocker belum lama, ya setahun aja belum ada. Saya dulu itu pertama masuk itu di lorong minuman, berapa tahun disana terus pindah disini. Sebelum berubah kan ada yang tisu terus popok sama deterjen, terus manajernya ganti ya dirubah lagi. Tatanannya dirubah.

P : Lalu, untuk hukuman disini ada pemberlakuan hukuman kepada karyawannya?

N : Itu tergantung manajernya.

P : Kalau disini itu diberi sanksi berupa teguran atau bagaimana?

N : Biasanya teguran, kalau sudah diperingatin masih ngga bisa juga biasanya dipindah toko, tapi itu tergantung manajernya. Ngga semua toko sama, tergantung manajernya lagi.

P : Kalau pemberlakuan reward? Mungkin bonus atau kompensasi itu ada tidak?

N : Kalau bonus, itu hadiah barang atau apa?

P : Misalnya gini, setau saya habis wawancara itu setiap 10 tahun dapet reward gitu.

N : Oh itu, dapet cincin. 10 tahun dapet cincin, terus kemarin itu ada yang 30 tahun gitu, 30 apa 35 gitukan dapat umroh to. Tapi sekarang nggak ada, kalau sekarang itu adanya hari tua. Tapi kurang tau, karena kalau yang tetap sama kontrak itu beda. Kalau yang kontrak itu dari 2003 ke atas, kalau yang tetap 2003 kebawah. Kalau saya tanya yang kontrak itu udah dari 2003 terakhir.

P : Kalau menurut bapak itu budaya kerja disini bagaimana?

N : Budaya kerja itu, simpel aja. Tapi ya itu tergantung diri sendiri aja, tapi ya kalau menurut saya santai aja. Tapi ya tergantung diri sendiri, kalau nggak aktif di toko ya diem aja ya kurang mantep to atinya, biasanya tergantung temen-temennya juga baik-baik ya pasti ya baik.

P : Kalau disini kekeluargaan bukan ya pak?

N : Kekeluargaan juga, kalau ada apa ya diselesaikan baik-baik. Nanti kalau ada apa-apa ya diselesaikan dengan baik-baik, nanti kalo diluar malah.

P : Untuk bekerja disini selama 6 tahun bangga nggak pak?

N : Ya bangga to, sekarang nyari kerjaan diluar aja sudah susah to. Lha mbok lulusan kuliah apa aja ya mesti susah to.

P : Pernah ada nggak tawaran dari luar?

N : Kemarin ada tawaran disuruh ikut ke Kalimantan, wah disini kerja sudah nyaman kok.

P : Yang bikin nyaman apa pak?

- N : Ya tergantung diri sendiri to ya. Tergantung orangnya, kalau aktif ya banyak teman. Kalau diem di kerjaan yang baru, kalo nggak aktif ya nggak banyak temennya to ya.
- P : Misal kalau ada pihak luar ada yang menjelek-jelekkkan Pamela, bapak siap nggak untuk membela Pamela?
- N : Ya itu tergantung apa dulu?
- P : Mungkin ada yang menyebarkan rumor jelek atau sejenisnya gitu, bapak siap nggak untuk membela?
- N : Kalau itu kan siap kan itu tergantung masalahnya dari pertama itu apa, kalau yang ditoko kan dari karyawan atau manajer itu kan ngalah aja karena namanya pelanggan itu kan adalah raja. Tapi ya permasalahannya apa dulu, permasalahan di luar toko selama nggak mengganggu toko ya diaman saja, tapi kalau ngganggu ya baru ditindaklanjuti.
- P : Bapak disini bekerja sebagai tim apa individu?
- N : Sebagai tim, ini saya kalau bekerja sama mbak Tari, tapi mbak Tari itu masuk pagi. Kalau pas pagi, pak Perdana nggak ada ya saya di kantor dulu, nanti kalau ada yang minta orderan ya saya orderi dulu, nanti kalau ada promo ya saya baru nggak berani. Kalau yang promonya banyak kan pak Perdana. Kalau masuknya order biasa ya saya berani.
- P : Kalau dari Pamela pusat itu ada pemberian seragam itu nggak?
- N : Ada, itu yang warna nya ijo ijo itu ada lambangnya Pamela. Kalau dari cabangnya itu ada sendiri, beda-beda. Gratis itu. Tapi seadanya, ada yang nggak cukup juga, walau sebenarnya wajib.
- P : Ada kendala nggak pak kalau bekerja di suatu tim?
- N : Kalau kendala itu ada, saya kan sama mbak Tari itu baru pertama dapet barang itu kan pekerjaan biasanya nguli, nggak banyak mikir Cuma tenaga aja. Kalau sekarang kan sedikit mikir lah.
- P : Baik terimakasih pak atas waktunya.

## **6. Wawancara dengan Bu Pamela selaku owner dari Pamela Supermarket pada hari Kamis 31 Oktober pukul 9.15 WIB**

- P : Saya Alba dari UMY, jadi saya ingin melakukan wawancara. Sebelumnya dengan siapa saya berbicara?
- N : Noor Liesnani Pamela
- P : Kalau boleh tau ibu disini sebagai apa?
- N : Owner. Owner sekaligus general manager.
- P : Sejak kapan perusahaan ini ada?
- N : Kalau perusahaannya mulai 14 September 1975, tapi tidak sebesar ini. Hanya warung kecil 5x5 meter. Di jalan Kusumanegara, tanpa pegawai. Jadi dulu yang bekerja hanya saya dan suami aja. Lha wong warungnya aja

Cuma 3x5 meter. Bangunannya 5x5, terus disekat 3 meter untuk warung, 2 meter untuk tempat tidur.

P : Dulu juga jualannya sembako?

N : Iya sembako, kebutuhan sehari-hari.

P : Saya ingin menanyakan tentang misi, misi dari perusahaan itu salah satunya itu ada yang meningkatkan kualitas SDM di Pamella sehingga memiliki pola hidup dan sikap yang islami. Bagaimana implementasinya?

N : Ya kita pada waktu penerimaan itu sudah harus muslim, harus sudah sholat, harus sudah berjilbab kalau perempuan, kalau laki-laki bukan perokok.

P : Saya juga dengar disini enggak jual rokok, mulai kapan itu bu?

N : Mulai tahun 2003.

P : Itu untuk di Pamella satu saja?

N : Semua Pamella.

P : Mengenai jaringan bisnis melalui, ikatan kemitraan dengan koperasi dan pengusaha kecil itu seperti apa?

N : O itu jadi biasanya titip jual, jadi biasanya home industry produksi barang, makanan misalnya atau kerajinan. Terus nanti di jual di Pamella dengan sistem konsinyasi atau titip jual.

P : Jadi semacam UMKM itu bisa?

N : Ya UMKM bisa masuk, ya dengan syarat-syarat. Seperti BPOM, PIRT harus ada izinnya komplit. Kemasannya harus ada standarnya.

P : Mereka kalau masuk ada harus mbayar?

N : Tidak ada mbayar, tidak ada biaya masuk untuk UMKM. Karena titip jual, kalau titip jual itu tidak ada biaya listing, tapi kalo yang tempo, perusahaan-perusahaan besar. Kalau ada produk-produk baru biasanya kena biaya listing.

P : Lalu untuk perekrutan karyawan di Pamella itu seperti apa bu?

N : Kalau perekrutan itu, sekarang kan tidak saya pegang. Jadi ya saya sendiri kurang begitu mengetahui, jadi nanti ada sendiri bagiannya. Tapi tidak lepas dari apa yang saya tanamkan dulu, yaitu kalau bisa dicari yang dhuafa, kemudian yang yatim kalau bisa, pokoknya yang dibutuhkan yang di nomor satukan itu. Tetapi kemampuan juga nomor satu juga, jadi sama-sama nilainya, kalau ada dhuafa, nilainya sama dengan yang tidak dhuafa ya pilih yang dhuafa, karena niat saya membantu.

P : Oh berarti sesuai dengan yang mba Fida kemarin bilang kalau dalam memilih karyawan itu karena sekalian membantu.

N : Iya betul.

P : Lalu untuk budaya kerja disini itu seperti apa? Kan seperti ada yang dari atasan ke bawahan memberikan perintah yang dari bawahan mengerjakan, disini apakah kekeluargaan atau bagaimana?

N : Ya sudah ada SOP nya sendiri-sendiri. Jadi bagian apa ya kerjanya itu, jadi tidak tumpang tindih. Jadi bagian gudang ya kerjanya apa, bagian pengiriman apa, bagian back office apa front office apa, sudah ada SOP nya, sudah di plot.

P : Kalau training pekerjaan itu ada?

N : Ada, itu sebetulnya mas Wildan itu. Saya kan nggatau sama sekali. Jadi saya sudah lepas, jadi saya lebih ke mengembangkan usaha, penerimaan barang, gitu aja saya, teknis sudah tidak.

P : Ke mba Fida juga ya bu?

N : Ya sekarang emang lagi masa peralihan, Wildan mau di anu ke Fida. Fida baru itu, Fida juga masih baru. Jadi yang anu mas Wildan.

P : Ini kan termasuk bisnis keluarga ya bu, apakah ibu dari dulu sudah planning untuk anak-anak dibikin sedemikian rupa untuk mengelola ini gitu?

N : Sebetulnya keinginan saya seperti itu, bisnis itu dibantu oleh anak-anak. Tetapi saya kan memberi kebebasan, saya tidak memaksakan kehendak. Saya orang tua yang membebaskan anak-anaknya untuk menentukan pilihannya. Terus apalagi jurusan yang sekolahnya dulu, saya bebaskan. Tapi yang harus wajib diikuti itu adalah masuk pondok pesantren, itu tidak boleh diganggu gugat. Kalau anak saya harus pondok pesantren, ada yang terpaksa ada yang tidak itu harus. Pokoknya tidak urusan, pokoknya wajib setelah lulus baru saya beri kebebasan. Kebebasan untuk memilih jurusan, tetapi untuk S1 itu yang anak saya yang nomor 2 itu kan ke Mesir itu kan saya ijin. Terus ke Madinah saya ijin, terus yang ke 3 itu kan ke Jerman maunya S1 itu saya ngga ijin. Jadi kalo di Madinah itu kan masih negara Islam, saya masih aman. Tapi setelah ke Jerman, saya dengan suami tidak memperbolehkan untuk S1nya. Kamu besok S2 dan sudah menikah, jadi harus sudah bawa istri baru kamu boleh S2. Nah seperti itu, jadi pendidikan ke anak itu, agama sangat kuat, harus kuat bener. Akhlaknya juga harus gitu, mbok anak saya boncengan dengan lawan jenis juga nggak boleh, jadi semua saya nikahkan usia muda semua, jadi begitu ada yang cocok langsung saya nikahkan. Semua diusia 20an nikahnya, laki-laki paling 21. Semua anak saya, termasuk anak ke 5 ini. Anak ke 5 ini kebetulan menantu saya juga umur 21 pas akad nikah itu 21. Jadi saya emang seperti itu, anak-anak saya beri kebebasan, termasuk untuk membantu Pamela.

Kemudian, anak saya nomor 2 itu milih jadi pendidik, nomor 3 juga pendidik, nggak masalah. Nah nomor 4 dan 5 ini sejak awal sudah sejak awal mau ke ekonomi jurusannya. “Saya mau bantu mamah papah”. Ya sudah dari hatinya sendiri, bukan yang “kamu harus” enggak. jadi Alhamdulillah nomor 4 dan 5 ini langsung memilih jurusan dan mereka satu SDM, satu ke Marketing. Jadi udah ada pembagiannya gitu, untuk mau menerukan Pamela ini.

P : Jadi untuk masalah profesionalismenya, kalau misalnya dalam itu ada namanya General Managernya dan di cabang itu ada Branch managernya, itu diambil dari profesional atau?

N : Engga, dari karyawan yang sudah pengalaman. Yang sudah ikut di Pamela.

P : Berarti semacam promosi jabatan gitu ya bu? Promosi dari karyawan.

N : Jadi karena kemampuannya kita pilih, bukan karena profesionalnya, jadi maksudnya profesionalnya karena pengalaman gitu.

P : Kalau dari laporan keuangan itu apakah sudah ada auditnya sendiri?

N : Ada, kalau itu dari profesional.

P : Untuk HRDnya, apakah disini ada HRD sendiri?

N : Ada.

P : Itu di setiap Pamela ada?

N : Enggak, pusat.

P : Untuk pemberlakuan reward dan punishment apakah ada?

N : Kalau punishment belum, tapi kalau reward malah ada. Kalau melanggar ada aturan, berupa teguran.

P : Kalau reward seperti apa?

N : Ya itu sudah ada yang saya hajikan, ini sudah ada berapa orang ya? 8 orang. Nanti tahun 2020 sudah ada yang berangkat.

P : Kalau haji itu berangkatnya setiap berapa tahun sekali bu?

N : Nggak bisa diperkirakan mas itu kan daftarnya sudah dari tahun 2010-2011. Kalau yang sekarang sudah jadi tahun 2045 to.

P : Kira-kira tadi berarti baru 8 orang itu ya bu?

N : Ya itu memang repotnya disitu, karena tahunnya lama banget itu.

P : Kalau syaratnya untuk dapat haji itu bagaimana bu?

N : Itu dari owner sendiri. Penilaian dari owner, untuk karyawan yang sudah mengabdikan.

P : Untuk sekarang ini kan ada yang namanya millennial employees, yang baru kerja sebentar itu sudah ga betah terus keluar, itu disini ada bu?

N : Ya itu ada, sekarang modelnya begitu.

P : Itu bagaimana cara mengatasinya bu?

N : Waduh saya nggatau e. Saya kan bukan bagiannya. Tapi saya sudah dapat cerita seperti itu dan itu terjadi di semua perusahaan. Jaman saiki beda sekali dengan dulu, kalau dulu itu orang itu tumakninah, sekarang kok ya Allah. Itulah karena handphone.

P : Dalam Pamela itu bisa buka franchise apa tidak?

N : Enggak bisa. Sementara ini emang nggabisa saya buka kerjasama, nggak mau.

P : Kalau di website itu saya lihat ada pom bensin dan Pamela futsal, itu masih berjalan semua?

N : Yang futsal sudah tidak berjalan, karena kita kebetulan membutuhkan gudang.

P : kan sekarang banyak retail itu mulai bermunculan, bagaimana dari Pamela Supermarket ini dapat bersaing dengan retail yang lain?

N : Saya sih sudah berpengalaman dalam hal competitor itu, ya jadi ya Alhamdulillah bisa bertahan. Bertahannya bagaimana saya sendiri juga tidak, dianalisa yo keangelan. Yang jelas mau berubah, yang saya ingat itu adalah waktu depan saya ada toko supermarket. Itu saya tidak sedikit itu perubahannya, saya bangun yang besar, yang lebih besar lagi. Pokoknya harus berubah, jadi kalau ada persaingan itu kita nggak bisa diam seperti apa adanya gitu enggak, mesti ada action gitu. Actionnya yang macem-macem, nah ini antara lain ya saya bangun dan saya buat bagus gitu, pake ac dan sebagainya, dalam rangka depannya, jangan sampai kalah sama depannya. Ternyata yang nggak kuat malah depannya kok, Alhamdulillah atas bantuan Allah.

P : Lalu saya ingin bertanya, ini kan bisnis keluarga, apakah dalam perusahaannya itu juga menerapkan kekeluargaan?

N : Iya.

P : Walaupun bukan sesama keluarga?

N : Ya semua karyawan ya saya anggap keluarga sendiri, apalagi sesama muslim. Jadikan semua bersaudara. Jadi tidak seperti kelihatan sekali perbedaannya gitu, gap nya. Dibuat tidak ada gap, dirangkul semua.

P : Lalu bagaimana cara menjaga supaya kekompakan dari karyawan, manajer itu tetap terjaga?

N : Nggak bisa saya ceritakan, gimana jawabnya haha. Ya kita usahakan lah mereka itu bisa rukun semuanya. Kalau ada masalah ya di selesaikan dengan sebaik-baiknya, jangan ada konflik antara karyawan antar anak, gitu. Penyelesaiannya aja yang lebih bijaksana.

P : Kalau di Pamela itu setiap tahunnya ada syawalannya ya bu?

N : Ada.

P : Itu acara seperti apa?

N : Itu acara wajib yang seluruh karyawan Pamela kita kumpulkan. Ada 700-an karyawan. Itu ngumpul di rumah saya, kebetulan rumah saya halamannya luas to. Alhamdulillah dah bisa ketemu semua disitu.

P : Itu memang satu komplek itu buat keluarga ya?

N : Ya betul untuk keluarga, jadi saya dengan 5 anak itu ada dalam satu komplek. Jadi saya itu sebenarnya dulu hanya pingin dekat masjid. Cuma dipisah pager aja, gandeng. Jadi saya memang mencari masjid, jadi dulu saya tinggal nya di Ipdar Sudarsono, jauh to kalo ke masjid. Nah kalau iktikaf itu mesti saya naik sepeda, malem dan jauh ke masjid. Terus akhirnya mbok yaudah cari tanah yang dekat dengan masjid, nah itu ada yang dijual terus saya beli akhirnya dapet luas sekitar 5000 meteran. Itu karena pelan-pelan, dan Allah memang sudah mencarikan tempat.

P : Lalu, kalau untuk kendala misalnya waktu membuka usaha itu biasanya dimana?

N : Yang kepikiran untuk jadi bisnis keluarga itu belum lama e, kalau baru buka itu kan belum mikirkan kesitu ya. Jadi ya pokoknya cari uang, harus kerja. Pikiran kita itu menikah, itu harus kerja. Tapi belum memikirkan untuk jadi bisnis keluarga, itu baru setelah anak-anak besar itu baru mulai mikir. Jadi itu gimana ya, jadi kepikirannya itu waktu saya diundang sama dosen-dosen untuk diteliti, saya itu diteliti sama dosen-dosen dari ekonomi UII, doktor-doktor itu. Saya suruh cerita gitu lo, seperti apa. Jadi sepertinya mau ada mata pelajaran bisnis keluarga, di UII. Tapi nggatau sekarang udah ada apa belum, jadi sekarang baru mau mencari, mau ada mata kuliahnya itu apa gimana ya. Jadi saya itu sebagai responden penelitiannya, gitu. Jadi cuman disuruh cerita didepan 20 dosen, waktu itu. Terus tanya jawab, akhire saya baru tau “oh ada to bisnis keluarga” saya baru kepikiran haha. Sekitar 15 tahunan yang lalu itu. “Jadi saya itu bisa ya jadi bisnis keluarga ya?” iya bu

bisa kata dosennya. Yaudah saya minta masukannya, jadi malah saya itu yang harusnya memberikan jadi saya juga minta feedbacknya. Gimana to bisnis keluarga itu, jadi baru kepikiran. Jadi saya itu yang penting bisnis jalan, dulu gitu. Belum tau format-formatnya itu, terus karena Pamela itu banyak kan jadi ya pada nyaranin ya tinggal bagi ke anak-anaknya, tapi kami itu setelah ketemu sama dosen itu kan nggak bener, kalau dibagi itu hancur nanti. Jadi, sebaiknya itu dijadikan dalam satu manajemen.

P : Dibagi gimana ya bu maksudnya?

N : Ya misalnya anak nomor 1 dapet Pamela berapa, dikasih gitu dibagi. Kalau dibagi gitu kan malah nanti dikelola sendiri-sendiri gitu nanti malah nggak tentu anaknya nanti nggak bisa ngelola, nah terus yang sebaiknya itu tetap 1 perusahaan keluarga yang mampu masuk, jadi pegawai profesional dibagi. Nanti hasilnya dibagi sama keluarga, kan gitu. Tapi itu masih besok, rencana. Kan ini bapak juga baru saja wafat to. Nah tapi, seperti itu besok itu, jadi anak-anak, dan ini memang masih banyak tanggungan saya, ini masih banyak hutang. Hutangnya itu saya kalau beli tanah itu lo mas, jadi kalau beli tanah itu saya pembiayaan ke bank, kalau modal itu Alhamdulillah itu udah aman tidak memerlukan. Udah kepercayaan dari para supplier, itu udah memberikan modal kekita berupa barang, menaruh kepercayaan besar ke Pamela jadi udah lah. Tapi kalau tanah itu kan nggak, ketersediaan uang untuk saat ini kan mungkin belum cukup untuk beli tanah, perlu bantuan bank.

P : Lalu, dalam menjaga profesionalisme dalam bisnis keluarga itu bagaimana bu? Karena sesuai dengan teori itu, kalau dalam bisnis keluarga itu kan profesionalisme kurang karena ini kan punya ibu sendiri begitu, bagaimana cara mengatasinya?

N : Betul, betul itu. Ya itu jadi saya bengok-bengok, bengok-bengok tok tapi ya namanya anak-anak itu kan, jam kerjanya nggak mesti. Tapi ya di rumah pun sudah ada urusan toko, kadang itupun sudah meruput dateng urusan apa gitu itu, karena waktunya nggak ada. Jadi pada akhirnya ya urusane beres, jadi kalo soal jam, saya itu kan orangnya paling disiplin to, jadi saya yang menerapkan disiplin, tapi anak-anak sulit saya atur, haha. Itulah kalau bisnis keluarga minusnya, yang penting tugas kamu ini ini ini selesai.

P : Kadang saya kesini itu ada mas Wildan, kadang ada ibu juga. Itu bagaimana bu?

N : Saya, sebetulnya itu saya yang ada disini. Tapi, kemarin itu kan bapak sakit 2017, bapak keluar masuk rumah sakit dan sebagainya itu kan saya sudah sering meninggalkan to, nah terus digantikan oleh anak. Setelah itu bapak sudah nggak ada, terus kebetulan saya juga ada masalah dengan kesehatan juga. Ya terus sering saya tinggal, jadi saya sering piknik gitu aja, sering keluar negri. Pokoknya kalau saya tidak ada ya anak-anak yang disini, saya ada mas Wildan atau mbak Fida. Tapi mbak Fida masih punya bayi to, jadi

nanti kalau udah 2 tahun dah nggak pake minum asi itu mau disekolahkan, nanti mbak Fidanya bisa fokus disini. Tapi ya katanya itu, dosen-dosen itu dulu bilanganya kalau mau ngasihkan ke generasi, jangan langsung. Jadi maksudnya langsung saya berhenti langsung dikasihkan gitu lo, gaboleh harus di dampingi dulu. Ada pendampingan, tidak boleh langsung dilepas, soalnya banyak yang seperti itu. Saya lihat itu temen-temen saya itu langsung dilepas langsung dilepas gitu, pokoknya saya pingin pensiun. Saya pingin berhenti, aku wes nragati wes habis, sudah semuanya sudah kerja semua, saya pingin merdeka gitu to, tapi anak ini belum begitu mampu. Belum begitu mampu kalau belum lama, karena bisnis itu banyak pengalamannya, harus banyak pengalamannya, nggak bisa dikasih tau. Pakek kamu harus begini-begini itu nggak bisa, harus dari pengalaman. Jadi dengan pengalaman ini, ketanggor-ketanggor itu, ada masalah apa bisa menyelesaikan, masih ada saya, gitu itu kan masih banyak kan. Nggak mungkin kalau nggak pake pengalaman, jadi harus pake pengalaman. Jadi ya anak-anak saya dah bilang, “mamah pokoknya kalau sekarang ini mau kerja, pingin kerja ya kerja. Pingin ngaji ya ngaji, pingin pergi kemana pergi, gitu aja. Nganu, tidak boleh seperti dulu. Soalnya ada dokter 3 yang sama persis, saya tu kemrungsungan. Lha penyakit saya itu karena kemrungsungannya ini, gitu. jadinya saya sudah tidak boleh. Karena sebenarnya pinginnya saya itu memberi contoh pada karyawan, pada anak-anak jam kerja ya tepat gitu. Lha tapi kan saya ya nabrak-nabrak itu, di rumah harus begini, harus begitu, kemrungsung. Lha itu ternyata dokter 3 ini bilanganya kemrungsung, jadine saya disuruh santai nanti anak-anak yang akan menggantikan. Tapi kan saya seneng disini, tapi kalau sehat saya lebih seneng disini, daripada di rumah saya. Jadi ya, saya tetep disini, cuma kalau badannya ngerasa ngga enak ya udah pulang.

P : Seragam kalau di Pamella itu ada sendiri-sendiri atau sama semua?

N : Ada seragamnya tapi ngga semua sama, ada yang sama ada yang miliknya cabang masing-masing.

## DOKUMENTASI



**Gambar 1 Wawancara dengan Ibu Fida**



**Gambar 2 Wawancara dengan Ibu Noor Liesnani Pamela**