BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Soto ABas

Gambar 4.1
Brand Soto ABas
Sumber: Hasil dokumentasi di outlet Soto Abas Sedati Gede No.25 pada 18 Juli 2016 Pukul 19.00 WIB

Soto ABas merupakan salah satu *franchise* makanan yang terbilang sukses melakukan usahanya. Hal ini terbukti dari adanya 7 Outlet dan para mitra yang berdiri dari pemilik yang bernama lengkap H. Mochammad Cholis, dengan latar belakang seorang santri. Sejak kecil tidak pernah terlintas sedikitpun keinginannya untuk menjadi seorang pengusaha. H. Mochammad Cholis hanya berfikir untuk mengabdi dan berbakti kepada sang guru di pesantren. Pedoman terakhir yang beliau ingat ketika meninggalkan pesantren adalah untuk tetap bisa beribadah dan tidak melupakan anak yatim, buat beliau ini merupakan saran yang sangat penting dan berharga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah lulus dari sekolah menengah atas, beliau melanjutkan jenjang perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Dakwah di Kota Gresik. Pendidikan beliau pada waktu itu tidak berjalan semestinya, karena faktor ekonomi sehingga membuat beliau harus hijrah ke Kota Surabaya, dengan harapan pertama adalah mencari kerja dan merubah nasib. Namun yang ada pada waktu itu ia hanya menjadi ta'mir masjid Pucang Surabaya yang sekaligus merupakan tempat tinggalnya.

Dalam keseharian beliau merawat masjid dan berdakwah. Disamping fokus pada dakwahnya, keinginan untuk membuka usaha mulai terlintas. Beliau selalu mengingat pesan dari sang guru "bahwa dakwah tidak hanya sekedar bil lisan jika kamu ingin berwirausaha maka jadikan bisnismu sebagai media dakwah".

Orang tua beliau adalah seorang petani, maka jelas H. Mochammad Cholis bukan keturunan seorang pengusaha. Berawal dari kurangnya perekonomian ini, mampu membuat dirinya agar bisa bangkit dari permasalahan keluarga. Beliau pergi merantau ke Surabaya, disana beliau bertemu dengan pamannya. Melihat pada saat itu dari sekian banyak saudara dan tetangga di Lamongan sukses dengan usaha soto di Surabaya, termasuk soto milik pamannya yang saat ini juga berkembang pesat, yakni Soto H. Subakhir. Akhirnya beliau memberanikan diri untuk membuka usaha makanan, yaitu soto. Modal awal yang beliau gunakan pada waktu itu sekitar Rp. 1.000.000 tahun 1997, untuk gerobak soto dan peralatan yang dibutuhkan. Maka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jadilah gerobak soto milik H. Mochammad Cholis. Untuk pertama kalinya beliau berdagang dengan gerobak keliling daerah sekitar tempat tinggalnya. Dalam prinsip *chas flow* untuk pedagang kecil dianggap memang sangatlah susah. Seorang pedagang mau tidak mau dagangan hari ini harus habis. Jika dagangan hari ini tidak habis maka ia tidak bisa lagi membeli kebutuhan hari esok.

H. Mochammad Cholis adalah anak yang sangat suka belajar. Beliau mengamati sekelilingnya dan mendapatkan tempat berdagang menetap yang meski awalnya sebagai PKL yang tiap suatu saat pasti akan digusur. Tetapi beliau tidak lama menjadi PKL, karena tempat berdagang sudah tidak aman setiap kali Satpol PP harus memindahkannya, hingga akhirnya dipindahkan ketempat binaan pemerintah. Tempatnya aman dan nyaman, masih di daerah pucang tepat didepan Kantor Pos Pucang Surabaya, dari situlah beliau berfikir untuk berkembang lagi.

Beliau mulai mengenal *brand* ketika kembali masuk perkuliahan pada tahun 1999. Beliau mengganggap pendidikan sangat penting karena mempunyai prinsip "saya harus pintar, apa lagi bagi seorang mahasiswa tidak peduli apa jurusannya dan dimana ia kuliah. Karena kepintaran seseorang itu berpengaruh dalam setiap proses untuk berkembang".[43]

[43] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Mochammad Cholis selaku owner Soto ABas pada 18 Juli 2016 Pukul 20.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada tahun 2000 nama Soto ABas berdiri, dalam prosesnya tahap untuk berkembang adalah dengan *brand*. Beliau mengalami banyak sekali kegagalan dalam mengembangkan usaha sotonya. Namun beliau tetap berusaha keras dan tidak menyerah, karena beliau percaya bahwa "Adanya kesuksesan itu karena adanya kegagalan".

Nama Soto ABas resmi legal formal tahun 2008. Lalu apa itu ABas ? diceritakan dulu beliau mempunyai beberapa orang mentor, dari beberapa mentornya semua sukses dibidang usaha dan kebanyakan dari mereka memberi nama perusahaannya dengan nama putra mereka. Salah satunya PT. Dimas Jaya yang hingga saat ini memiliki kurang lebih 20.000 karyawan. Baba Rafi yang tidak lain Bos dari temannya, mereka memakai nama putranya. Dari situlah beliau mengambil inisiatif untuk memberi nama usahanya. Berhubung pada saat itu beliau masih belum berkeluarga maka beliau memberikan nama singkatan dari ayahnya, yakni Bashori Alwi, dengan huruf A besar didepan singkatan dari "Anak'e" dalam bahasa Indonesia yakni "putranya Bashori", Bashori yang disingkat "Bas" yaitu Anak'e Bashori (Putranya Bashori). Dengan harapan sebagai do'a dari orang tua.

H. Mochammad Cholis terus menggali ilmu, belajar, mengamati. Saat itu yang di lihat adalah KFC, beliau berfikir bahwa bisnis makanan tersukses didunia adalah KFC. Akhirnya timbul cita-cita baru, bagaimana caranya agar bisnis sotonya sukses seperti KFC,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan cara mendekati KFC tentu dengan proses yang panjang. Dalam tiga bulan terakhir tahun 2012 beliau bisa mengenal salah satu manajer KFC yang sekarang menjadi General Managernya, diterangkan dalam ilmunya, "Jika kamu ingin jadi super star maka kamu harus mencari super starnya karena bagaimanapun kita tidak akan bisa menguasai semuanya, tidak ada yang sempurna didunia ini kecuali Allah SWT".[44]

Dalam bisnis makanan saat ini super star dari berbagai makanan dipenjuru dunia adalah KFC. Penerapan pola manajerial yang baik, tampilan nuansa yang menarik, memiliki tempat yang nyaman dan bersih. Dari gambaran itulah Soto ABas ingin bisa sukses dan berkembang seperti KFC. Maka, jika kita pernah mampir di outlet Soto ABas, kita akan disuguhkan dengan hiasan dinding ala KFC, dengan gambar-gambar yang bisa mengelabui mata dan tempat yang bersih dan nyaman.

Gambar 4.2
Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo
Sumber: Hasil dokumentasi di outlet Soto Abas Sedati Gede No.25 pada 18 Juli 2016 Pukul 19.00 WIB

[44] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Mochammad Cholis selaku owner Soto ABas pada 18 Juli 2016 Pukul 20.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan untuk Soto Abas Sedati Gede sudah berdiri selama 1 tahun sekitar pertengahan tahun 2015, pembangunan dilakukan selama kurang lebih 1 bulan. Kuota meja sebanyak 15 buah dengan kapasitas permeja untuk 6 orang. Jumlah karyawan sebanyak 7 orang. Outlet ini merupakan bangunan terakhir dan terluas diantara outlet lain. Lokasinya strategis yaitu di jalan Sedati Gede No.25 Sidoarjo yang berdekatan dengan Bandara Internasional Juanda. Fasilitas lahan parkirnya juga sangat luas jika dibandingkan dengan warung-warung makan didaerah tersebut. Sedangkan jam operasionalnya yaitu 24 jam. Untuk produk Soto ABas Sedati Gede sama dengan produk Soto ABas outlet yang lain. Ada soto ayam, nasi goreng dan bakso. Soto ayam ada beberapa macam, nasi goreng juga ada beberapa macam. Semua produk menggunakan bahan utama ayam kecuali bumbunya. Ciri khas Soto ABas adalah enak dan murah.

2. Letak Geografis Soto ABas

Lokasi Soto ABas Sedati Gede terletak di Jl. Sedati Gede No.25 Sidoarjo.

Gambar 4.3
Lokasi Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Visi-Misi Soto ABas

Visi :

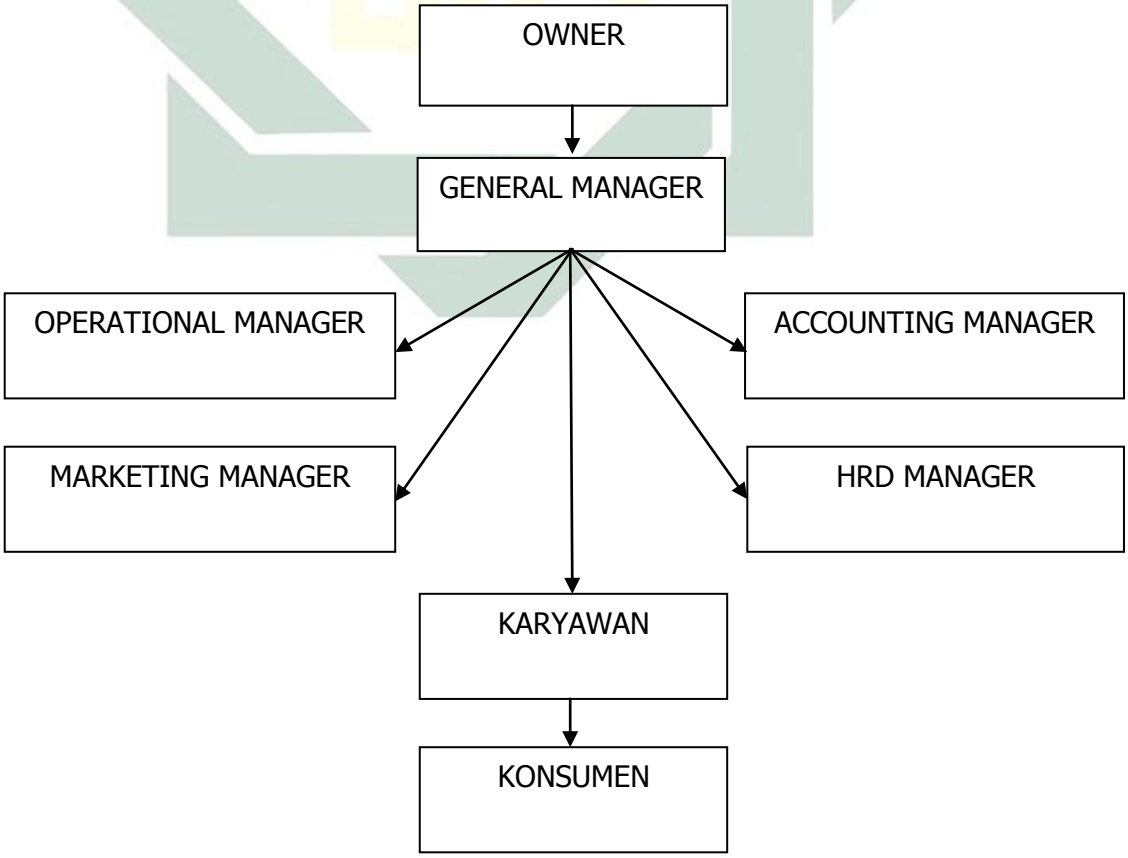
"Perusahaan Makanan Terbaik di Dunia Anda" (*The Best Food Company In Your World).*

Misi :

a. Menjadi perusahaan makanan yang melayani semua lapisan masyarakat 24 jam.
b. Membentuk sumber daya manusia yang religius dan berkompeten dibidangnya.
c. Mendorong iklim investasi dan pemberdayaan ekonomi umat.

4. Struktur Organisasi Soto ABas

STRUKTUR ORGANISASI



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut *Job Description* dari masing-masing karyawan di Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo:[45]

a. Tugas Owner (Pemilik) Perusahaan adalah sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan.
b. Tugas General Manager adalah:
   1) memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya,
   2) mengelola operasional harian perusahaan,
   3) merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan,
   4) mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan,
   5) merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan,
   6) merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan degan maksimal.
c. Tugas Operational Manager atau manajer operasional adalah bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan dan klien dengan cara yang efektif dan efisien.

[45] Kantor Soto ABas Sedati Gede di Jl. Sedati Gede no.25 Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Tugas Accounting Manager atau Manajer Keuangan adalah merencanakan, menganggarkan, memeriksa, mengelola, dan menyimpan dana yang dimiliki oleh perusahaan.

e. Tugas Marketing Manager (Manajer Pemasaran) adalah:

1) bertanggung-jawab terhadap manajemen bagian pemasaran,
2) bertanggung-jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi,
3) sebagai koordinator manajer produk dan manajer penjualan,
4) membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran,
5) membuat laporan pemasaran kepada direksi.

f. Tugas HRD Manager adalah:

1) bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia, membuat sistem HR yang efektif dan efisien,
2) bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi,
3) melakukan seleksi, promosi, transfering dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu,
4) bertangggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan,
5) melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penyajian Data

Data yang disajikan oleh penulis berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, semua data yang disajikan berhubungan dengan rumusan masalah dan landasan teori mengenai Bentuk-bentuk Budaya Kerja Karyawan di Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo. Berikut ini data yang telah peneliti peroleh dari outlet Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo:

1. Sikap Karyawan Soto ABas Sedati Gede

HRD Manager soto ABas Sedati Gede mengatakan bahwa:

> "sikap karyawan soto ABas iku lebih ke pengertian dan kekeluargaan. Pertama dalam arti pengertian, jadi anak-anak ini lebih ngerti tanpa harus dikomando. Apa yang harus diperbaiki segera diperbaiki, apa yang tidak benar mereka benarkan, jadi nggak harus menunggu komando. Yang kedua kekeluargaan, jadi kekeluargaan itu apabila… tidak masuk contohnya apabila ada salah satu karyawan yang tidak masuk, yang lain siap membantu, siap menggantikan. Dan kerja keras, tidak boleh ada yang malas-malasan, apalagi ada temannya yang bekerja, yang lain tidak boleh Cuma diam-diam saja".[46]

Owner soto ABas Sedati Gede menambahkan bahwa:

> "semua kan sudah ada jobdesk masing-masing, yaaa… kita terus mentreatment, kita terus membriefing, kita terus memonitor cara kinerja karyawan. Bisnis yang baik adalah ketika membangun system yang baik dan merekrut karyawan yang baik untuk bisa menjalankan system yang baik dan kita selalu memonitor."[47]

Dari hasil pemaparan diatas, menjelaskan bahwa karyawan di warung Soto ABas mempunyai sikap kesadaran yang sangat tinggi

[46] Hasil Wawancara dengan owner Soto ABas pada 18 Juli 2016 Pukul 20.00 WIB
[47] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap tanggung jawab pekerjaannya. Selain itu, mereka juga mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap karyawan lainnya. Hal ini dibuktikan dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dimana setiap karyawan setelah selesai melakukan pekerjaan, selanjutnya karyawan itu ikut membantu pekerjaan karyawan lain yang belum menyelesaikan pekerjaannya.[48]

2. Perilaku Karyawan Soto ABas Sedati Gede

a. Komitmen dan Konsistensi Karyawan Soto ABas Sedati Gede

HRD Manager soto ABas Sedati Gede mengatakan bahwa:

> "iya, jadi anak-anak ini memang cukup professional. Seumpama jadwalnya masuk ya masuk, seumpama waktunya libur ya libur. Izin minimal 1 minggu, kalaupun itu tidak keluar izin juga nggak libur dan menerima segala peraturan dan semua yang ada di soto ABas, gini aja mas tulis aja mas, sanggup menerima segala peraturan. Untuk konsisten anak-anak nggak, apa yaaa… intinya teraturlah, lumayan teratur, jadi teratur dengan mulai dari SOP, peraturan dan tata tertib yang tertulis maupun tidak".[49]

Dari penjelasan diatas, perilaku karyawan Soto ABas Sedati Gede sudah komitmen dan konsistensi terhadap pekerjaannya. Hal ini dibuktikan dengan teraturnya mereka menjalankan SOP, peraturan dan tata tertib yang ada di Soto ABas Sedati Gede baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

b. Keikhlasan dan Kejujuran Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Owner Soto ABas Sedati Gede mengatakan bahwa:

[48] Hasil Observasi di Warung Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 18.00 WIB
[49] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "hmmm, kalau saya ya sama dengan pertanyaan tadi yaitu hukum kausalitas. Seberapa loyalkah saya sama karyawan, pasti seberapa loyal itu juga karyawan kepada saya". Kemudian dilanjutkan lagi penjelasan beliau, "Jadi saya percaya itu, nek aku loyal ke karyawanku, karyawanku juga pasti loyal ke aku. Jadi kita harus tahu, kita harus bisa dan harus mampu, yaitu tadi belajar. Karyawan itu tidak hanya mencari gaji loh, gaji besar tapi kalau kita tidak menghargai juga mereka tidak nyaman. Oooh gaji besar, tapi tidak membuat budaya kerja yang nyaman, mereka juga nggak nyaman. Jadi itu semua harus saling bersinergi, terutama di sayanya, saya sebagai owner, saya sebagai pemimpin, kalau kita mengerti apa yang diinginkan orang, insyaAllah dengan sendirinya mereka akan mengerti apa yang diinginkan kita".[50]

Maksud dari pernyataan beliau adalah tidak bisa mengukur seberapa ikhlas dan jujur perilaku karyawan soto ABas Sedati Gede dalam bekerja. Tetapi beliau percaya dengan hukum kausalitas, yaitu merupakan prinsip sebab-akibat. Beliau percaya bahwa jika ikhlas dan jujur kepada karyawan, dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja di tempat kerja, maka karyawan soto ABas Sedati gede juga pasti akan ikhlas dan jujur serta terbuka kepada pimpinan dan perusahaan.

c. Profesionalisme Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Owner Soto ABas mengatakan bahwa:

> "iyaaa, kalau ngomong profesionalisme itu kan, professional iku wes ngerti apa yang harus dilakukan, kan gitu, seorang karyawan soto yang professional harus menguasai dan mengerti jodesknya. Nah kalau pertanyaan professional yang sampeyan maksud itu insyaAllah sudah. Alasannya apa, karena saya jarang ke warung, saya tidak terlibat dalam hal operasional, tapi saya sudah membekali

[50] Hasil Wawancara dengan Owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka dengan system dan mereka sudah menjalankan system itu dengan baik".[51]

Pernyataan Owner Soto ABas juga diperkuat oleh HRD

"Manajer, bahwa "dibilang professional juga belum semua yaaa… tetapi untuk ketaatan menjalankan SOP, aturan, dan lain-lain lumayan juga, saya nilai juga anak-anak sudah bekerja keras juga, nilai profesionalisme lumayan professional karena mentaati semua peraturan itu tadi, SOP, dan lain-lain."[52]

Dari pemaparan diatas, karyawan Soto ABas Sedati Gede sudah cukup professional. Hal ini dibuktikan dengan cara mereka menaati semua peraturan.

d. Kreatifitas dan Kepekaan Karyawan Soto ABas Sedati Gede

HRD Manajer menjelaskan bahwa:

"iyaa… jadi seperti yang saya bilang point pertama tadi di pengertian, jadi anak-anak ini, dari awal sudah saya tekankan, kalau saya ini tidak membutuhkan karyawan yang terlalu pintar, pintar diperlukan, Cuma nggak usah yang terlalu, yang penting adalah rajin dan pengertian itu tadi. Jadi peka, jadi seumpama ada yang salah segera dibenarkan, ada yang kotor segera dibersihkan, seumpama ada yang kurang pas yaaa dibuatlah bagaimana cocoknya." Kemudian mas jono juga menjelaskan lagi tentang kreatifitas karyawan bahwa "kalau kreatifitas itu, ya nanti saya kayak musyawarah sama anak-anak, ini enaknya gimana atau gimana, supaya… katakanlah ada ide dari bos begini nanti saya musyawarah sama anak-anak gimana enaknya. Jadi anak-anak nanti memunculkan idenya, ide dari bos, turun ke saya, nanti saya sampaikan ke anak-anak gimana ini enaknya."[53]

---

[51] Hasil Wawancara dengan owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB

[52] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

[53] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maksudnya adalah Jika ada karyawan yang mempunyai ide maka disampaikan ke manager store, kemudian manager menyampaikan ke bos lalu dikembalikan ke semua karyawan dengan musyawarah.

e. Kebersamaan Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Untuk Prinsip yang diterapkan di soto ABas Sedati Gede berdasarkan pemaparan dari Owner Soto ABas adalah:

> "kita buat budaya kerja yang nyaman, kalau sudah nyaman tidak hanya kebersamaan tapi juga akan terwujud sikap gotong royong. HRD Manajer mengatakan bahwa "iya jadi kalau kebersamaan itu, disini karyawannya kayak multitalent mas jadi semua harus bisa, mulai dari masak, service, iyaa… kan, hmmm terus… paling tidak ya itu bisa 2 point service sama masak. Jadi di soto ABas semua cabang pun, jadi tidak dispesialiskan, yang masak-masak, yang service-service, enggak. Jadi semua harus bisa, nah lewat dari situ mas, jadi kelihatan seumpama si A lagi membuat makanan, si B lagi membuat minuman sudah selesai, langsung membantu si A. jadi saling kerja sama, siapa yang membutuhkan bantuan segera dibantu."[54]

Dari pemaparan diatas, karyawan Soto ABas mempunyai perilaku kebersamaan. Hal ini dibuktikan dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dimana setiap karyawan setelah selesai melakukan pekerjaan, selanjutnya karyawan itu ikut membantu pekerjaan karyawan lain yang belum menyelesaikan pekerjaannya.[55]

[54] Hasil Wawancara dengan Owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB

[55] Hasil Observasi di Warung Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 18.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Kecepatan dan Ketepatan Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Kecepatan dan ketepatan dalam bekerja sangat diperlukan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan. Di soto ABas tidak ada standarisasi khusus dalam kecepatan dan ketepatan. HRD Manajer mengatakan bahwa:

> "iya untuk kecepatan dan ketepatan… pertama memerlukan waktu, maka dari itu ada training 4 hari. Training itu nanti saya yang menilai anak ini lulus atau enggak, kalau seumpamanya nggak lulus, 4 hari itu ditambah trainingnya. Setelah itu kalau saya menyatakan lulus baru dihitung kerja, 4 hari belum dihitung kerja, iya dari situ, pasti kan anak-anak baru belum apa yaaa… belum cepat, belum tepat, yaitu ada masa training 4 hari."[56] HRD Manajer juga menambahkan penjelasannya bahwa "dulu ada, kalau sekarang enggak, standar lebih ke SOP, tapi yaitu tadi kayak seperti tata tertib tidak tertulis tadi, bukan tata tertib tidak tertulis sih, seperti anjuran untuk secepat mungkin. Kalau dulu ada, enggak boleh lebih dari 10 menit kalau dulu, kalau sekarang enggak."[57]

Pernyataan HRD Manajer diperkuat oleh pernyataan owner soto ABas bahwa:

> "saya itu tidak terlalu mengarah ke standar, jadi pada prinsipnya kalau bisnis rumah makan beda dengan bisnis café atau warkop. Orang ke rumah makan pasti lapar, kalau lapar pasti butuh cepat. Kecepatan harus tapi kalau harus 5 menit, 7 menit saya tidak berani. Karena apa, kalau tidak sesuai tidak memberikan kepuasan malah memberikan kekecewaan. iya jadi itu, itu lebih memberi kepuasan kepada kita dan pelanggan, daripada dibatasi waktu karena itu kan tidak tentu, kalau pesan soto atau bakso bisa 5 menit tapi kalau nasi goreng kan tidak bisa, kan harus goreng dulu

[56] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

[57] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu aja kalau goreng kan juga butuh waktu bisa lebih dari 5 menit."[58]

Jadi di soto ABas Sedati Gede yang penting adalah tepat daripada cepat, intinya untuk masalah penyajian harus tepat sesuai pesanan dan secepat mungkin.

g. Disiplin dan Keteraturan Kerja Karyawan Soto ABas Sedati Gede

HRD Manajer mengatakan tentang disiplin dan keteraturan kerja karyawan soto ABas Sedati Gede, sebagai berikut:

> "iya, karyawan disini kalau ngomong disiplin, disiplin mas, karena mulai dari jam kerja juga teratur, seragam juga iya, terus masalah libur, iya kan seperti yang saya bilang tadi mulai dari izin libur harus beberapa hari sebelumnya, nggak boleh mendadak, seragam juga harus bersih, seperti itu ya ketertiban itu."[59]

Untuk masalah kedisiplinan jam masuk kerja HRD Manajer mengatakan bahwa:

> "kalau dulunya mas malah kalau telat 15 menit itu ada potongannya. kalau sekarang gaji 30.000 mas dipotong 15.000 kasihan anaknya. Kalau saya sih sebenarnya agak toleran. Telat kalau sekarang masuk jam 06.00 datang setengah 7 saya tidak apa-apa, ya disitu tadi mas, saya prinsipnya lebih ke ngomong, katakanlah ng'keep anak-anak. Kalau saya terlalu ngepress anak-anak disini rentan. Kalau misal masuk jam 06.00 dengan naik setengah 7, saya nggak pernah ngomel mas karena disini ada istilah jam loyalitas, jadi misal saya masuk jam 06.00 pulang jam 18.00, misal saya naik jam 06.00 nanti nggak mungkin saya turun jam 18.00 pasti jam setengah 7 atau jam 19.00 baru turun. Anak-anak juga seperti itu, itu nggak tertulis tapi anak-anak sudah menyadari."[60]

---

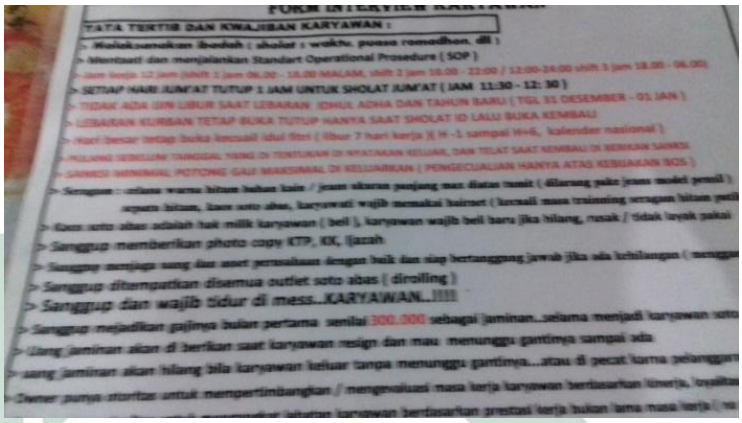
[58] Hasil Wawancara dengan Owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB

[59] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

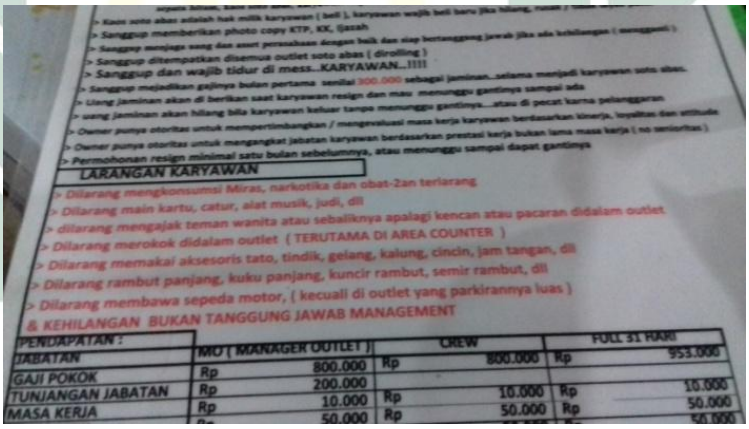
[60] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di soto ABas ada peraturan dan larangan tertulis maupun tidak tertulis, dan semua karyawan sanggup mematuhi dan menjalankannya.


TATA TERTIB DAN KWAJIBAN KARYAWAN :
> Melaksanakan Ibadah (sholat : waktu, puasa ramadhan, dll)
> Mentaati dan menjalankan Standart Operational Prosedure (SOP)
> SETIAP HARI JUM'AT TUTUP 1 JAM UNTUK SHOLAT JUM'AT (JAM 11:30 - 12: 30)
> TIDAK ADA IJIN LIBUR SAAT LEBARAN, IDHUL ADHA DAN TAHUN BARU (TGL 31 DESEMBER - 01 JAN)
> LEBARAN KURBAN TETAP BUKA TUTUP HANYA SAAT SHOLAT ID LALU BUKA KEMBALI
> Hari besar tetap buka kecuali idul fitri (libur 7 hari kerja)(H -1 sampai H+6, kalender nasional)
> PULANG SEBELUM TANGGAL YANG DI TENTUKAN DI KRATAMAN KELUAR, DAN TELAT SAAT KEMBALI DI BERIKAN SANKSI
> SANKSI MINIMAL POTONG GAJI MAKSIMAL DI KELUARKAN (PENGECUALIAN HANYA ATAS KEBIJAKAN BOS)
> Seragam : celana warna hitam bahan baik / jeans ukuran panjang max diatas tumit (dilarang pake jeans model pensil)
> Kaos soto abas adalah hak milik karyawan (beli), karyawan wajib beli baru jika hilang, rusak / tidak layak pakai
> Sanggup memberikan photo copy KTP, KK, Ijazah
> Sanggup menjaga sang dan asset perusahaan dengan baik dan siap bertanggung jawab jika ada kehilangan (menggantikan)
> Sanggup ditempatkan disemua outlet soto abas (dirolling)
> Sanggup dan wajib tidur di mess...KARYAWAN...!!!!
> Sanggup mejadikan gajinya bulan pertama senilai 300.000 sebagai jaminan...selama menjadi karyawan soto abas.
> Uang jaminan akan di berikan saat karyawan resign dan mau menunggu gantinya sampai ada
> uang jaminan akan hilang bila karyawan keluar tanpa menunggu gantinya...atau di pecat karna pelanggaran
> Owner punya otoritas untuk mempertimbangkan / mengevaluasi masa kerja karyawan berdasarkan kinerja, loyalitas dan attitude
> Owner punya otoritas untuk mengangkat jabatan karyawan berdasarkan prestasi kerja bukan lama masa kerja (no senioritas)

Gambar 4.4
Tata Tertib dan Peraturan Karyawan Soto ABas Sedati Gede
Sumber: Hasil dokumentasi di outlet Soto Abas Sedati Gede No.25 pada 18 Juli 2016 Pukul 19.00 WIB


> Kaos soto abas adalah hak milik karyawan (beli), karyawan wajib beli baru jika hilang, rusak / tidak layak pakai
> Sanggup memberikan photo copy KTP, KK, Ijazah
> Sanggup menjaga sang dan asset perusahaan dengan baik dan siap bertanggung jawab jika ada kehilangan (menggantikan)
> Sanggup ditempatkan disemua outlet soto abas (dirolling)
> Sanggup dan wajib tidur di mess...KARYAWAN...!!!!
> Sanggup mejadikan gajinya bulan pertama senilai 300.000 sebagai jaminan...selama menjadi karyawan soto abas.
> Uang jaminan akan di berikan saat karyawan resign dan mau menunggu gantinya sampai ada
> uang jaminan akan hilang bila karyawan keluar tanpa menunggu gantinya...atau di pecat karna pelanggaran
> Owner punya otoritas untuk mempertimbangkan / mengevaluasi masa kerja karyawan berdasarkan kinerja, loyalitas dan attitude
> Owner punya otoritas untuk mengangkat jabatan karyawan berdasarkan prestasi kerja bukan lama masa kerja (no senioritas)
> Permohonan resign minimal satu bulan sebelumnya, atau menunggu sampai dapat gantinya
LARANGAN KARYAWAN
> Dilarang mengkonsumsi Miras, narkotika dan obat-2an terlarang
> Dilarang main kartu, catur, alat musik, judi, dll
> dilarang mengajak teman wanita atau sebaliknya apalagi kencan atau pacaran didalam outlet
> Dilarang merokok didalam outlet (TERUTAMA DI AREA COUNTER)
> Dilarang memakai aksesoris tato, tindik, gelang, kalung, cincin, jam tangan, dll
> Dilarang rambut panjang, kuku panjang, kuncir rambut, semir rambut, dll
> Dilarang membawa sepeda motor, (kecuali di outlet yang parkirannya luas)
& KEHILANGAN BUKAN TANGGUNG JAWAB MANAGEMENT

PENDAPATAN :	MO (MANAGER OUTLET)	CREW	FULL 31 HARI
JABATAN	Rp 800.000	Rp 800.000	Rp 953.000
GAJI POKOK	Rp 200.000		
TUNJANGAN JABATAN	Rp 10.000	Rp 10.000	Rp 10.000
MASA KERJA	Rp 50.000	Rp 50.000	Rp 50.000

Gambar 4.5
Larangan Karyawan Soto Abas Sedati Gede
Sumber: Hasil dokumentasi di outlet Soto Abas Sedati Gede No.25 pada 18 Juli 2016 Pukul 19.00 WIB

h. Loyalitas Karyawan Soto ABas Sedati Gede

HRD Manager soto ABas Sedati Gede mengatakan bahwa

> "mereka cukup loyal, bekerja dengan sungguh-sungguh, menservice karyawan dengan benar, SOP yang distandarkan dari perusahaan mereka menjalankan, dari mulai A sampai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Z, mungkin ada peraturan-peraturan kecil saja yang bisa ditoleran, seperti itu mas."[61]

i. Semangat dan Motivasi Kerja Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Owner Soto ABas mengatakan bahwa:

"iya, itu tadi kan saling berkaitan dengan pertanyaan dan jawaban tadi ya mas. Jadi yang pasti semangat karyawan itu sama dengan semangat bos. Dengan ada briefing tadi juga kan saling sharing, jati tahu masalahe opo kok nggak semangat."[62]

HRD Manager menambahkan bahwa:

"itu juga ada motivasi dengan pasti hadiah, makanya kalau disini supaya anak-anak nggak loyo, ada bonus-bonus harian, jadi bonus harian ini nanti mencapai omset sekian dapat bonus sekian, Cuma nanti dibagikan tiap bulan." Untuk semangat kerja karyawan soto ABas Sedati Gede, HRD Manajer juga menjelaskan bahwa "iya jadi semangat, anak-anak sebenarnya juga kalau warung sepi mereka bingung juga, bingung bagaimana supaya ramai. Soalnya di ABas ada group bbm, nanti di share setiap hasil dari outlet lain, juga disitu nanti ada daya saing, ada daya saing antara satu outlet dengan outlet lain. Jadi itu menimbulkan anak-anak semangat kerja, jadi ada bonus, ada daya saing."[63]

3. Budaya Kerja Karyawan dalam Proses Bekerja di Soto ABas Sedati Gede

Owner Soto ABas mengatakan

"kalau saya, ya pasti itu tadi gimana mereka nyaman, untuk selalu nyaman, saya kembali lagi, saya menerapkan nilai-nilai spiritual dalam budaya kerja karyawan. ya sholat, terus ada wisata religi, kita ada pengajian-pengajian, kita ada Tanya jawab, ya nggak formal. Tapi ketika itu kita terus biasakan,

[61] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB
[62] Hasil Wawancara dengan Owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB
[63] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akhirnya itu menjadi sesuatu yang dilihat karyawan dan sedikit demi sedikit akan dilakukan oleh karyawan."[64]

HRD Manajer juga mengatakan:

"budaya karyawan yang pertama harus niat ibadah mas, yang kedua rajin, mentaati tata tertib juga itu sudah mencakup semua ya mas, mulai dari SOP dan lain-lain. Terus lebih ke sikap kekeluargaan, jadi semua harus saling bantu, yang terakhir nggak boleh sambat nggak boleh ngeluh."[65]

4. Tujuan dan Kegunaan Budaya Kerja di Soto ABas Sedati Gede

HRD Manager mengatakan:

"soto ABas sebenarnya punya prinsip mendidik semua karyawannya, intinya mendidik semua karyawannya yaitu bukan hanya sebagai pekerja tetapi sebagai sebuah keluarga, mendidik dari suatu individu biasa menjadi seorang pengusaha. Jadi kalau kata bos itu "ada sisi horisontal sama vertikal jadi ditekankan duniawi dan ditekankan juga akhirat. Jadi karyawan harus rajin bekerja tapi juga harus rajin ibadah. Nanti diharapkan anak-anak benar-benar menguasai seperti ilmu manajemen, seperti keuangan, cara membuka usaha dari nol dan cara memajukan usaha. Setelah nanti diharapkan apa, setelah keluar dari soto ABas tidak lagi jadi pekerja tapi harus jadi pengusaha, harus bisa jadi bos. Kalau keguanaan itu juga memberikan lapangan pekerjaan, terus memberikan pengalaman juga."[66]

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Hasil penelitian yang dilakukan penulis meliputi observasi, studi dokumentasi dan wawancara yang dilakukan di outlet Soto ABas Sedati Gede No.25 Sidoarjo. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui sikap dan perilaku budaya kerja yang ada di Soto Abas Sedati

[64] Hasil Wawancara dengan Owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB
[65] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB
[66] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gede Sidoarjo, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap pemilik (owner) dan HRD manager sebagai informan.

Berbagai macam data dari perusahaan yang bersangkutan dengan masalah dikumpulan dan di analisis. Tujuan analisis adalah untuk mempertajam gambaran tentang bentuk-bentuk budaya kerja yang telah dirumuskan, sehingga pelaksanaan riset selanjutnya akan lebih mudah dan terarah.

Pada penelitian ini, teori yang digunakan sebagai rujukan utama adalah budaya kerja menurut Paramita Untuk memperkuat hasil analisis peneliti juga menggunakan banyak referensi tambahan yang berasal dari berbagai sumber terpercaya seperti, buku, situs terpercaya, jurnal, skripsi, dan lain-lain. Untuk menganalisis bentuk-bentuk budaya kerja tersebut dapat dilakukan/diuraikan sebagai berikut:

1. Budaya Kerja Karyawan

Menurut Paramita, budaya kerja dapat dibagi menjadi: pertama, sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.

Kedua, perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesasama karyawan atau sebaliknya.[67]

Budaya kerja karyawan merupakan kebiasaan, tradisi yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Kebiasaan dan tradisi kerja karyawan itu terlihat dari cara pemahaman karyawan tentang pekerjaannya, sikap dan perilaku dalam bekerja.

a. Sikap Karyawan Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo

Sikap adalah reaksi atau proses seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau obyek. Dalam kehidupan sehari-hari adalah merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus social.[68]

Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan terhadap kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata – mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.

Ada 3 point penting sikap yang harus di miliki oleh semua karyawan Soto ABas khusunnya cabang Sedati Gede Sidoarjo, yaitu:

1) Pengertian**:** mengerti apa yang harus dilakukan tanpa diperintah terlebih dahulu.

[67]Supriyadi dan Triguno, 2001, *Budaya Kerja Organisasi pemerintah – Bahan ajar Diklat Prajabatan Golongan III*, LAN, Jakarta, hal.10.
[68] Notoatmodjo S, 2003, *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*, Rineke Cipta Jakarta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Kekeluargaan**:** tidak boleh bekerja sendiri-sendiri, harus saling mambantu, harus saling gotong royong menyelesaikan pekerjaan.
3) Kerja Keras**:** tidak boleh ada karyawan yang mengeluh dan malas-malasan.[69]

Dalam artian bahwa karyawan soto ABas harus memiliki sikap pengertian, mengerti apa yang harus dilakukan tanpa diperintah dahulu. Apa yang harus diperbaiki segera diperbaiki. Apa yang tidak benar segera dibenarkan tanpa harus dikomando. Kemudian karyawan soto ABas harus memiliki sikap kekeluargaan, semua karyawan tidak boleh bekerja sendiri-sendiri, harus saling mambantu, harus saling gotong royong menyelesaikan pekerjaan. Dalam bekerja sudah ada *jobdesc* untuk masing-masing karyawan, tapi tetap sikap saling membantu itu harus ada, sehingga jika ada salah satu karyawan yang berhalangan hadir atau tidak masuk, karyawan lain siap membantu menggantikan. Dan yang terakhir karyawan soto ABas harus memiliki sikap kerja keras. Di Soto ABas cabang Sedati Gede tidak boleh ada karyawan yang mengeluh dan malas-malasan.

[69] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Perilaku Karyawan Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo

1) Komitmen dan Konsistensi Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Komitmen artinya keteguhan hati, tekad yang mantap dan janji untuk melakukan atau mewujudkan sesuatu yang dimiliki. Konsistensi, artinya ketetapan, kesesuaian, ketaatan dan kemantapan dalam bertindak sesuai dengan visi, misi, janji, prinsip, amanah, kebijakan atau aturan yang ditetapkan. Jadi komitmen dan konsisten dapat diartikan memegang penuh sepenuh hati dan taat azas dalam melaksanakan tugas, yang telah ditetapkan oleh sekelompok orang atau badan yang terikat dalam satu wadah kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.[70]

Perilaku komitmen dan konsistensi sangat diperlukan oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan karena akan mendorong melaksanakan kegiatan-kegiatannya sejalan dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Komitmen dan konsistensi karyawan soto ABas Sedati Gede adalah cukup komitmen dan konsistensi terhadap pekerjaan, disiplin dengan jadwal masuk dan libur kerja yang sudah ditetapkan, mematuhi dan menjalankan peraturan untuk izin libur minimal 1 minggu sebelumnya dan jika tidak mendapatkan izin mereka tetap patuh dan tetap masuk kerja, tepat waktu ketika masuk kerja, dan jika mereka terlambat

[70] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.125-126

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka bersedia menerima punishment yang sudah ditentukan, menerima semua peraturan yang ada di Soto ABas Sedati Gede. Teratur, mematuhi tata tertib baik tertulis maupun tidak tertulis, mematuhi dan menjalankan sesuai SOP (Standar Operasional Perusahaan).

2) Keikhlasan dan Kejujuran Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Keikhlasan diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan hati yang ikhlas pekerjaan yang berat akan terasa ringan dan setiap pelaksanaan tugas akan dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran dalam bekerja juga sangat diperlukan karena akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai amanah yang diberikan. Sikap jujur akan membentengi seseorang dari melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya.[71]

Keikhlasan dan kejujuran karyawan soto ABas Sedati Gede dalam melakukan pekerjaan cukup ikhlas dan jujur. Owner Soto ABas percaya bahwa jika beliau ikhlas dan jujur kepada karyawan, dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja di tempat kerja, maka karyawan soto ABas Sedati Gede juga pasti akan ikhlas dan jujur serta terbuka kepada pimpinan dan perusahaan. Owner Soto ABas juga selalu membekali karyawannya untuk bekerja dengan niat

[71] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.133

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ibadah agar semua pekerjaan yang dilakukan terasa ringan dan menyenangkan.

Dalam Al Qur'an Allah juga memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa senantiasa memiliki sifat kejujuran dan menciptakan lingkungan yang jujur. Perhatikan firman-Nya,

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱتَّقُواْ ٱللَّهَ وَكُونُواْ مَعَ ٱلصَّٰدِقِينَ ١١٩

"*Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar".*[72]

Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi) untuk kemudian diperbaiki secara terus menerus, serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu.

3) Profesionalisme Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, diperlukan adanya sumber daya manusia yang professional. Hal ini berarti bahwa dalam menjalankan tugasnya, mereka harus memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas,

[72] Al-Quran, *At Taubah,* Ayat 119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berorientasi pada pencapaian hasildan memiliki integritas yang tinggi dalam rangka mengemban visi dan misi organisasi.[73]

Karyawan soto ABas cabang Sedati Gede sudah cukup professional dalam bekerja. Alasannya karena mereka sudah menjalankan sistem yang diterapkan itu dengan baik. Karyawan soto ABas Sedati Gede sangat mengerti apa yang harus dilakukan, terlihat juga perilaku professional para karyawan dalam menjalankan SOP (Standar Operasional Perusahaan), peraturan, tata tertib dan semua karyawan berusaha bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jobdesk masing-masing.

4) Kreativitas dan Kepekaan Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Kreativitas sangat diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dapat melahirkan hal-hal baru yang tidak terpikirkan sebelumnya. Dengan mengembangkan sikap kretif seseorang dapat mengantisipasi hal-hal yang perlu dilakukan tanpa harus menunggu komando dari atasannya. Kepekaan juga perlu dikembangkan karena akan mendorong sesorang untuk selalu memperhatikan lingkungannya dalam bertindak sehingga akan meminimalisir reaksi negative dari pihak-pihak yang kurang berkenan.[74]

---

[73] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.125

[74] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.134

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Karyawan soto ABas Sedati Gede sangat peka dan cukup kreatif terhadap pekerjaan. Ada yang kotor dibersihkan, ada yang salah dibenarkan, ada yang kurang pas dibuat bagaimana cocoknya sehingga menjadi pas. Untuk kreativitas, karyawan soto ABas Sedati Gede menerapkan system musyawarah. Jadi apabila ada ide akan dilakukan musyawarah oleh semua karyawan. Ide dari bos disampaikan ke HRD Manager kemudian akan disampaikan ke semua karyawan dengan musyawarah. Jika ada karyawan yang mempunyai ide maka disampaikan ke HRD Manager, kemudian manager menyampaikan ke bos lalu dikembalikan ke semua karyawan dengan musyawarah.

5) Kebersamaan Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Kebersamaan adalah suatu sikap dan perilaku sekelompok individu yang secara bersama-sama pada suatu ruang atau waktu yang sama menunjukkan tingkah laku secara spontan. Kebersamaan sangat diperlukan dalam pelaksanaan setiap kegiatan karena akan menumbuhkan perasaan senasib dan sepenanggungan. Persoalan yang rumit akan terasa mudah apabila dipikirkan bersama-sama. Kebersamaan yang diikuti oleh dinamika kelompok akan mendorong timbulnya inisiatif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari anggota kelompok untuk melakukan hal-hal yang diperlukan tanpa selalu harus menunggu perintah dari atasan.[75]

Kebersamaan karyawan soto ABas Sedati Gede cukup tinggi. Terlihat ketika salah satu karyawan bernama A sedang membuat makanan, karyawan lain bernama B sedang membuat minuman dan sudah selesai, maka si B langsung membantu si A. Dari kegiatan tersebut dapat terlihat adanya sikap saling kerja sama, siapa yang membutuhkan bantuan akan segera dibantu. Rasa kebersamaan yang cukup tinggi tersebut juga didukung dengan adanya prinsip dari owner Soto ABas Sedati Gede. Seperti yang dipaparkan owner Soto ABas,

> "budaya kerja yang dibentuk di Soto ABas Sedai Gede harus nyaman, kalau sudah nyaman tidak hanya kebersamaan tapi juga akan terwujud sikap gotong royong".

6) Kecepatan dan Ketepatan Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Ketepatan artinya mengena sasaran, mencapai tujuan, ketelitian, dan bebas kesalahan. Sedangkan kecepatan artinya menggunakan waktu yang lebih pendek. Ketepatan dan kecepatan memberikan kepastian dalam arti waktu, kuantitas, kualitas dan financial yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan. [76]

---

[75] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.131

[76] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.127

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketepatan sangat diperlukan agar data yang dihasilkan dari suatu kegiatan dapat digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Ketepatan dan kecepatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam menggunakan waktu dan sumber daya.

Kecepatan dan ketepatan karyawan Soto ABas Sedati Gede sangat baik. Tidak ada standarisasi khusus dalam kecepatan dan ketepatan. Sistem yang diterapkan yaitu tidak harus cepat yang penting tepat, karena sistem tersebut akan lebih memberi kepuasan kepada karyawan dan pelanggan. Untuk kecepatan dan ketepatan standarnya lebih ke SOP. Jadi masalah waktu di Soto ABas Sedati Gede harus secepat mungkin dan tepat sesuai pesanan. Karyawan menjadi lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaannya, tidak terburu-buru dan tidak salah dalam memeberikan pesanan kepada pelanggan.

7) Disiplin dan Keteraturan Kerja Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Disiplin sangat diperlukan agar dalam pelaksanaan setiap kegiatan para karyawan selalu mengikuti ketentuan yang berlaku. Disiplin dan keteraturan kerja bertujuan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membentuk perilaku karyawan yang menghargai waktu dan bekerja secaara sistematis dan terencana.[77]

Kedisiplinan kerja karyawan Soto ABas Sedati Gede sangat baik, terlihat dengan jam kerja yang teratur, semua karyawan memakai seragam, mematuhi dan menjalankan tata tertib yang ditetapkan (seperti izin libur minimal 1 minggu sebelumnya), melaksanakan ibadah (sholat wajib 5 waktu, puasa ramadhan, dan lain-lain). Tidak hanya tata tertib tetapi juga mematuhi dan bersedia tidak menjalankan larangan yang ditetapkan seperti, mengkonsumsi minuman keras, merokok, main catur, kartu dan alat music, judi di dalam outlet, dan lain-lain. Ada peraturan dan larangan tertulis maupun tidak tertulis, dan semua karyawan sanggup mematuhi dan menjalankannya.

8) Loyalitas Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Loyalitas karyawan dalam bekerja sangat diperlukan karena akan mendorong totalitas seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan loyalitas yang tinggi akan timbul semangat untuk mengabdi bagi kepentingan yang lebih besar.[78]

Karyawan Soto ABas Sedati Gede cukup loyal terhadap pekerjaan, mereka melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, melayani pelanggan dengan baik dan benar,

[77] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.128
[78] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.137

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjalankan SOP (Standar Operasional Perusahaan) dengan baik.

9) Semangat dan Motivasi Kerja Karyawan Soto ABas Sedati Gede

Semangat adalah daya atau energi yang mendorong perilaku sampai pada tingkatnya yang tertinggi. Motivasi lebih merujuk pada tujuan dari perilaku yang dasarnya adalah kebutuhan dari perilaku yang bersangkutan. Semangat seseorang dalam melakukan suatu kegiatan akan dipengaruhi oleh motivasinya. Motivasi yang jelas akan mendorong timbulnya semangat untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.[79]

Karyawan Soto ABas Sedati Gede sangat semangat terhadap pekerjaan. Semangat dan motivasi kerja karyawan dapat diukur dan dinilai ketika melakukan pekerjaan. Di Soto ABas Sedati Gede ada kegiatan briefing yang dilaksanakan setiap 3 bulan sekali. Tujuan briefing ini adalah untuk mengevaluasi kegiatan selama 3 bulan, untuk saling sharing dan terbuka antara owner dan para karyawan, termasuk juga untuk mengetahui semangat dan motivasi karyawan semakin baik atau menurun.

[79] Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal.132

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam briefing ada 3 materi wajib pertama yaitu *what you feel* ? apa yang kamu rasakan ? apa yang kamu inginkan ? hal ini penting untuk membangun emosional kedekatan antara karyawan dengan pemimpin. Yang kedua masalah kerja atau *problem*, ada masalah apa saja yang sedang terjadi, kemudian dicari pemecahan masalahnya atau *problem solving*, apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dan yang ketiga sosialisasi, sangat penting untuk menyampaikan hal-hal baru, kebijakan baru atau peraturan baru yang ada di Soto ABas Sedati Gede.

Semangat dan motivasi kerja karyawan juga didukung dengan adanya bonus-bonus pencapaian target omset dan profit, ada tunjangan-tunjangan, tunjangan jabatan, kesehatan kerja, fasillitas jamsostek, THR, gaji ke-13, dan lain-lain. Selain itu adanya daya saing pencapaian omset dan profit antara karyawan Soto ABas Sedati Gede dengan karyawan Soto ABas outlet lain menjadi motivasi untuk lebih semangat melakukan pekerjaan, semangat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan semangat membuat outlet menjadi ramai serta mencapai omset dan target yang tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Bentuk-bentuk Budaya Kerja Karyawan Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo

Bentuk-bentuk Budaya kerja karyawan yang diterapkan di Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo, antara lain: kenyamanan, nilai-nilai spiritual, pengertian, kekeluargaan dan kerja keras. Dari beberapa bentuk budaya kerja tersebut, kenyamanan dan nilai spiritual yang paling utama.

> "kalau saya, ya pasti itu tadi gimana mereka nyaman, untuk selalu nyaman, saya kembali lagi, saya menerapkan nilai-nilai spiritual dalam budaya kerja karyawan"[80]

Maksud pernyataan diatas adalah karena dengan kenyamanan yang diiringi nilai-nilai spiritual dalam budaya kerja, maka karyawan dalam melakukan pekerjaannya akan seimbang dan maksimal.

Kenyamanan dalam bekerja adalah keamanan yang diciptakan suatu perusahaan dalam mewujudkan pemeliharaan karyawan dengan baik, namun kenyamanan bekerja ini tidak bisa diciptakan oleh pimpinan perusahaan. Kenyamanan bekerja akan tercipta bila semua elemen yang ada di perusahaan secara bahu-membahu menciptakan kondisi keamanan yang stabil. Setelah kenyaman dalam bekerja ini terwujud dan dapat diterapkan oleh semua karyawan Soto ABas Sedati Gede, mulai dibentuk budaya kerja yang kedua yaitu nilai-nilai spiritual.

[80] Hasil Wawancara dengan Owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "ada sisi horisontal sama vertikal jadi ditekankan duniawi dan ditekankan juga akhirat. Jadi karyawan harus rajin bekerja tapi juga harus rajin ibadah".[81]

Karyawan bekerja harus niat untuk ibadah, penerapan dari nilai-nilai spiritual ini yaitu seperti sholat wajib 5 waktu, adanya kegiatan pengajian-pengajian rutin, adanya kegiatan wisata religi, puasa di bulan Ramadhan, pada saat rekruitmen karyawan juga ada tes baca al-quran, jadi semua karyawan soto ABas harus bisa baca al-quran. Jika budaya kerja kenyamanan dan nilai-nilai spiritual sudah dibentuk dan dapat diterapkan semua karyawan secara maksimal, maka dengan otomatis akan terbentuk juga budaya kerja yang lain yaitu pengertian, kekeluargaan dan kerja keras.

> "kita buat budaya kerja yang nyaman, kalau sudah nyaman tidak hanya kebersamaan tapi juga akan terwujud sikap gotong royong".[82]

Budaya kerja pengertian, yaitu mengerjakan sesuatu tanpa harus diperintah terlebih dahulu. Memperbaiki apa yang harus diperbaiki dan segera memperbaikinya, membenarkan apa yang tidak benar dan segera membenarkannya, dan menambahkan apa yang perlu ditambahkan tanpa harus merusaknya.

Budaya kerja kekeluargaan merupakan unsur yang sangat penting. Dimana kedekatan emosional satu sama lain antar karyawan terjalin dengan harmonis hingga menimbulkan rasa

[81] Hasil Wawancara dengan HRD Manager Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 21.30 WIB
[82] Hasil Wawancara dengan Owner Soto ABas Sedati Gede Sidoarjo pada 18 Juli 2016 pukul 20.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepekaan, keakraban, dan kebersamaan yang sangat tinggi. Sehingga menimbulkan rasa saling membantu menyelesaikan pekerjaan.

Yang terakhir budaya kerja kerja keras, yaitu melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dengan penuh keyakikan, baik secara dhohir maupun batin. Tanpa ada rasa mengeluh, sifat iri antar karyawan dan memaksakan keinginan pribadi.

2. Tujuan dan Kegunaan Budaya Kerja

Karyawan merupakan elemen penting dalam suatu perusahaan. Untuk itu budaya kerja perlu dimiliki dan sudah tertanam dalam jiwa karyawan sebagai pelayan dan penyaji. Menurut Roland E. Wolseley dan Laurance R. Cambell menekankan dalam budaya kerja itu sangat penting dalam organisasi.[83]

Dalam Kepmenpan No.39 tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya kerja, terdapat manfaat budaya kerja bagi instansi, yaitu: [84]

a. Meningkatkan kerja sama antarindividu, antarkelompok, dan antar unit kerja.
b. Meningkatkan koordinasi sebagai akibat adanya kerjasama yang baik antarindividu, antarkelompok, dan antarunit kerja.

[83] Roland E. Wolseley dan Laurance R. Cambell dalam Triguno Prasetyo, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, Hal.9.
[84] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 39 tahun 2012 tentang *Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Mengefektifkan integrasi, sinkronisasi, keselarasan, dan dinamika yang terjadi dalam organisasi.
d. Memperlancar komunikasi dan hubungan kerja.
e. Menumbuhkan kepemimpinan yang partisipatif.
f. Mengeliminasi hambatan–hambatan psikologis dan kultural dan
g. Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan sehingga dapat mendorong kreatifitas pegawai.

Budaya kerja karyawan di soto ABas Sedati Gede Sidoarjo bertujuan mendidik semua karyawannya yaitu bukan hanya sebagai pekerja tetapi sebagai sebuah keluarga, mendidik dari suatu individu biasa menjadi seorang pengusaha.

Dengan demikian diharapkan karyawan soto ABas Sedati Gede dapat menguasai ilmu manajemen, seperti keuangan, cara membuka usaha dari nol dan cara memajukan usaha. Jika nanti sewaktu-waktu keluar dari soto ABas tidak lagi jadi pekerja tapi harus jadi pengusaha, harus bisa membuka usaha sendiri, harus bisa jadi bos. Selain itu budaya kerja karyawan soto ABas juga bertujuan antara lain:

a. Sistem operasional (SOP) berjalan sesuai dengan keinginan.
b. Tercapainya prinsip atau cita-cita sebuah perusahaan.
c. Terciptanya kondisi kerja yang teratur, tertib dan nyaman.

Sedangkan manfaat dari budaya kerja karyawan soto ABas Sedati Gede adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan jiwa gotong royong, Meningkatkan kebersamaan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Meningkatkan jiwa dan rasa kekeluargaan,
c. Saling terbuka satu sama lain,
d. Membangun komunikasi yang lebih baik, dan Meningkatkan produktivitas kerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id