

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil *Franchise* Martabak Hawaii Surabaya

Martabak Hawaii adalah sebuah bisnis makanan cepat saji berbasis produk olahan tepung yang distandarisasi dari segi rasa, penyajian dan kualitas produk dan pelayanannya untuk menghasilkan produk yang sama setiap outletnya.¹

Berdiri sejak awal tahun 2012 kemudian mulai dikembangkan menjadi lebih modern baik dari tampilan outlet, kemasan, manajemen dan kontrol produksi.

Bisnis ini pada mulanya didirikan oleh seorang pengusaha muslim asli Madura yang bertempat tinggal di Surabaya, yang bernama Rachman Setiadi Dengan bermodalkan pengetahuan sebagai pengusaha restaurant dan pelatihan sebagai *franchisor* yang diadakan di Surabaya oleh Menteri Perekonomian. Sehingga pada tahun 2012 beralih mendirikan bisnis Martabak Hawaii.²

Sebelumnya pendiri bukanlah seorang *franchisor* Martabak Hawaii yang sekarang sudah memiliki 40 (empat puluh) *outlet* yang tersebar diseluruh Indonesia. Bisnis yang diawalinya dengan mendirikan sebuah

¹ Dikutip dari *Brosur Martabak Hawaii*, UD AIM Jaya Makmur, Surabaya

² Hasil Wawancara dengan *franchisor* Martabak Hawaii, bapak Rachman Tedy, pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

restoran yang terletak di Madura, dan itupun hanya ada satu restaurant tidak ada cabangnya.

Restoran itu bertahan selama kurang lebih 8 (delapan) tahun. Berawal dari tahun 2006-2014. Namun pada tahun 2015 restoran itu ditutup dan lebih difokuskan kepada *franchise* Martabak Hawaii.

Beralihnya usaha dari pengelola restoran menjadi pemilik *franchise* saat ini, karena menurutnya bisnis restaurant itu terlalu ribet dan banyak sekali hal-hal yang perlu dilakukan dan dipersiapkan. Sebenarnya bisnis restoran juga sangat menjanjikan keuntungannya. Namun karena ingin lebih santai dengan usaha yang sederhana dan lebih menguntungkan, sehingga beralih ke usaha *Franchise*.

Pada mulanya bisnis *franchise* ini bukanlah jenis *franchise* seperti sekarang ini. Hanya pada awal pendiriannya tahun 2012 bisnis ini berjalan layaknya usaha-usaha lain. Barulah setelah 3 (tiga) bulan menjadi *franchise*. Selama 3 (tiga) bulan itu pula menyelesaikan perizinan dan berbagai persiapan untuk mendirikan *franchise*.³

Setelah menjadi *franchise*, tahap untuk mencari *franchisee* bukanlah hal yang mudah bagi pemula. Tahun pertama ada 1 (satu) *franchise* yang bergabung, itupun dengan usaha yang ekstra. Masuk tahun kedua dan seterusnya hingga sekarang sudah ada 40 (empat puluh) *franchisee* martabak Hawaii yang tersebar di seluruh Indonesia.⁴

³ Hasil Wawancara dengan *franchisor* Martabak Hawaii, bapak Rachman Tedy, pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

⁴ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

Meskipun usaha ini didirikan secara individu dalam artian tidak ada pihak lain yang ikut berkontribusi didalamnya namun dalam perkembangannya sangat pesat. Dalam kurun waktu kurang lebih 5 (lima) tahun sudah memiliki banyak *franchisee*. Dan sejak awal berdirinya sudah mampu menciptakan 60 (enam puluh) varian rasa.

Selain itu, mengenai penamaan Martabak dengan sebutan Hawaii tersebut diambil karena dulunya restoran yang merupakan usaha awal terletak di pinggir pantai. Karena pantai itu identik dengan suasana tenang, dan selain itu diambil dari pengalaman bahwasanya nama-nama martabak yang sudah ramai diambil dari nama-nama kota terkenal. Maka tercetuslah nama Hawaii itu.

Adapun kendala yang dialami ketika mendirikan bisnis ini adalah, sulitnya mencari SDM yang pas dan cocok untuk dijadikan karyawan dalam pengembangan bisnis ini. Perlu waktu yang tidak sedikit untuk mencari karyawan yang sesuai dengan standar. Karena sudah memiliki satu trainer dari bandung yang nantinya memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai standarisasi dalam olahan Martabak.⁵

Meskipun awalnya sudah memiliki karyawan dari restoran, namun tidak diambil dari situ. Dilakukan rekrutmen lagi untuk mencari karyawan yang pas dan cocok.

⁵ *Ibid*, Hasil wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

Standarisasi juga sangat diperlukan dalam bisnis Martabak Hawaii ini, sehingga ini merupakan kendala yang sangat signifikan bagi pemula bisnis ini.

2. Profil *Franchise* Martabak Hawaii Tulungagung

Martabak Hawaii merupakan salah satu jenis *Franchisee* yang terletak di jalan P.Antasari No 38, Tulungagung. Outlet ini tepatnya berada di depan Stasiun Tulungagung ke Utara, sampai ada pertigaan ke Utara 100 Meter barat jalan menghadap ke Timur, depan Herona Ekspres, deretan *Foodcourt*.

Outlet yang terletak di jalan P.Antasari No 38, Tulungagung ini berdiri pada tanggal 17 bulan April 2015, yang dikelola oleh seorang yang bernama Cicilia Ina. Berasal dari Semarang dan karena mengikuti suami akhirnya bertempat tinggal di Tulungagung hingga sekarang.

Meskipun tidak memiliki *basic* menjadi pengusaha sama sekali baik dari suami ataupun dari ibu Sisil sendiri namun dengan ketekunan dan kegigihannya mampu mendirikan usaha ini.⁶

Modal awal yang dibutuhkan untuk mendirikan usaha ini adalah 100 juta dengan mendapatkan fasilitas pelatihan dan berbagai perlengkapan masak lengkap beserta rombongan, dan hak memperjualkan Martabak ini.⁷

Pada mulanya pendiri merupakan seorang guru di sebuah SD dengan lama mengajar sekitar 9 tahun. Dengan berawal membelikan

⁶ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁷ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

martabak teman dan sesekali membawakan bekal anak-anak ke Sekolah. Ternyata responnya baik, sertamendapat kecocokan. Akhirnya mendirikan usaha ini. Sebenarnya yang mengurus awal keseluruhan adalah suami dari ibu Sisil. Setelah semua persiapan selesai dan berbagai administrasi diselesaikan barulah usaha ini yang menjalankan ibu Sisil hingga sekarang.

Dahulunya usaha ini hanya memiliki satu karyawan dan dibantu oleh ibu mertuanya. Dengan omzet awal 30 juta. Namun sekarang karena sudah melegenda dan berbagai kalangan menyukainya. Sudah tersebar keseluruh pelosok tulungagung, sehingga jumlah karyawannya kini menjadi 7 (tujuh) orang. Dengan bertambahnya karyawan bertambah pula omzet dalam sebulannya menjadi 70 (tujuh puluh) juta per bulan.⁸

Sebenarnya tidak hanya melayani dengan pembeli harus datang jika ingin membelinya. Outlet ini memberikan kemudahan bagi beberapa orang yang memang disibukkan dengan aktifitasnya namun tetap ingin menikmati martabak, *Franchisee* yang terletak di Tulungagung ini melayani jasa antar (*delivery order*). Dengan area Tulungagung, ada beberapa juga area yang dibebaskan ongkos kirimnya, namun untuk area yang terletak jauh dari lokasi Outlet ini, dikenakan bea ongkos kirim.⁹

Kendala yang dihadapi dalam merintis bisnis ini merupakan hal yang sangat krusial, dapat menentukan maju mundurnya bisnis ini. Salah satu kendala yang dihadapi adalah sulitnya mencari SDM yang pas, mencari karyawan. Karena karyawan merupakan salah satu penunjang

⁸ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

dalam kemajuan sebuah usaha. Martabak itu makanan yang dibuat secara mendadak dan langsung. Selain itu kreatifitas dan kestabilan rasa juga sangat diperlukan, sehingga mencari karyawan yang cocok merupakan hal yang sangat sulit dalam masa perintisan.¹⁰

Setelah mendapat karyawan yang pas, diikutkan pelatihan dalam jangka waktu dua minggu. Dengan berjalannya waktu karyawan bertambah menjadi satu lagi dan dibantu dengan ibu mertua. Total karyawan pada saat perintisan adalah 3 (tiga) orang. Namun sekarang karena semakin ramai dan banyak diminati orang, total karyawan saat ini adalah 7 (tujuh) orang.¹¹

3. Visi Misi Martabak Hawaii

Adapun Visi dan Misi *franchise* Martabak Hawaii adalah sebagai berikut :

a. Visi Martabak Hawaii

Menjadi *franchise* Martabak termurah dan terenak.

b. Misi Martabak Hawaii

- Membuka Outlet Martabak Hawaii di Seluruh Indonesia
- Inovasi produk tiap 3 bulan sekali
- Membuka konsep rombongan
- Gerai mobil dan *outlet* toko
- Mengikuti *franchise* Expo Tk. Propinsi dan Nasional

¹⁰ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

¹¹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

- Promosi *Online* dan *offline* tiap bulan.¹²

4. Analisa keuangan *franchise* Martabak Hawaii

Dalam menjalankan bisnis Martabak Hawaii, mengetahui analisa keuangan dapat dijadikan tolok ukur dan rancangan untuk mengawali bisnis ini. Untuk biaya survey lokasi di Pulau Jawa dan diluar Pulau Jawa berbeda. Di dalam pulau Jawa senilai Rp. 2.000.000,-. Dan biaya diluar Pulau Jawa senilai Rp. 4.000.000,-.¹³

Adapun jika investasi awal senilai Rp. 65.000.000,-. Maka analisa keuangannya adalah sebagai berikut :

a. Pemasukan

- Omset rata-rata /hari Rp. 1.500.000,-
(Asummsi per hari = 75
loyang. Harga rata-rata 20
ribu per Loyang)
- Omset rata-rata /bulan (30 Rp. 45.000.000,-
hari)

b. Pengeluaran

- Biaya Pokok Produksi Rp. 18.000.000,-
(Untuk 1500 loyang (40%))
- Gaji, UM, Bonus, dan Rp. 3.600.000,-

¹² *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.00 wib

¹³ Dikutip dari *Brosur Martabak Hawaii*, UD AIM Jaya Makmur, Surabaya

Pemondokan 3 Karyawan
/bulan (8%)

- Sewa tempat/kios per bulan Rp. 2.000.000,-
- Penyusutan Peralatan dan
Perlengkapan per bulan (5 th) Rp. 750.000,-

c. Total Pengeluaran

Total Pengeluaran Rp. 24.350.000,-
Keuntungan bersih 50% Rp. 20.650.000,-

Sedangkan jika investasi awal senilai Rp. 85.000.000,-. Maka analisa keuangannya adalah sebagai berikut :

a. Pemasukan

- Omset rata-rata /hari Rp. 2.000.000,-
(Asummsi per hari = 100
loyang. Harga rata-rata 20
ribu per Loyang)
- Omset rata-rata /bulan (30 Rp. 60.000.000,-
hari). Rata-rata 3000 Loyang

b. Pengeluaran

- Biaya Pokok Produksi Rp. 27.000.000,-
(Untuk 3000 loyang (40%))

– Gaji, UM, Bonus, dan Pemondokan 4 (empat) Karyawan /bulan (9%)	Rp. 8.000.000,-
– Sewa tempat/kios per bulan	Rp. 2.000.000,-
– Penyusutan Peralatan dan Perlengkapan per bulan (5 th)	Rp. 1.000.000,-
c. Total Pengeluaran	
Total Pengeluaran	Rp. 38.000.000,-
Keuntungan bersih 50%	Rp. 22.000.000,-

5. Fasilitas yang didapat *Franchisee*

Adapun fasilitas yang didapat *franchisee* pasca penandatanganan kontrak adalah sebagai berikut :

a. Survey Lokasi

Didampingi oleh *franchisor* dalam pemilihan dan survey lokasi. Dalam tahap ini *franchisor* ikut didalamnya untuk melihat dan menganalisa tempat yang cocok dan strategis.¹⁴

b. Rekrutmen dan Training karyawan

Perekrutan karyawan merupakan salah satu hal yang sulit dilakukan, karena karyawan disini dibutuhkan kualitas dan skill yang bagus.

¹⁴ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

Memang benar-benar ingin bekerja dengan sungguh-sungguh. Meskipun demikian bukan berarti harus memiliki keahlian yang serupa sebelumnya. Karena dalam *franchise* ini diberi pelatihan dari nol. Sehingga tidak diragukan lagi bagi yang belum memiliki kemampuan sama sekali.¹⁵

c. Satu unit Outlet Pilihan

Hal ini berkaitan dengan lokasi dan letak posisi outlet yang akan digunakan menjalankan bisnis ini. Menggunakan mobil ataukah menggunakan ruko tergantung lokasi yang digunakan.¹⁶

d. Peralatan Lengkap

Satu paket peralatan lengkap juga disediakan oleh *franchisor* guna memulai usaha bisnis *franchise* martabak ini. Hal demikian merupakan satu paket dengan biaya pelatihan dan biaya lain-lain.¹⁷

e. Paket Promosi (banner, *flyer*, Seragam Kerja)

Untuk lebih meningkatkan kinerja dan menambah peluang pendapatan usaha dalam bisnis *franchise* Martabak Hawaii ini, *franchisor* memberikan paket promosi, agar lebih dikenal oleh masyarakat tentang keberadaan Martabak Hawaii.¹⁸

f. Masa kerjasama 5 (lima) tahun

¹⁵ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

¹⁶ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

¹⁷ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

¹⁸ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

Masa kerjasama ini dalam bentuk tertulis dan berkekuatan hukum tetap bagi pihak-pihak yang melaksanakan kontrak.¹⁹

g. Hotline Service

Disediakan fasilitas seperti ini guna mempermudah masyarakat apabila menginginkan Martabak atau Terang bulan tidak harus dengan mendatangi lokasi.

h. Promosi Nasional

Hal ini dilakukan karena memang tujuan dari pendirian bisnis ini untuk melegenda semua kalangan. Dan dikenal seluruh penjuru.

Hal ini dilakukan

Sedangkan fasilitas yang diperlukan *franchisee* adalah sebagai berikut :

a. Frezeer 2000 lt atau lemari Es besar.

Digunakan untuk menyimpan daging dan beberapa kebutuhan lain yang nantinya digunakan untuk membuat olahan Martabak dan Terang bulan.

b. Relokasi Outlet Strategis (bisa sewa).

Lokasi sangat menentukan banyak tidaknya hasil yang dicapai dalam menjalankan sebuah usaha. Apabila lokasi yang dipilih strategis dan mudah di temui, maka akan semakin banyak pula hasil yang dicapai. Dan sebaliknya jika lokasi tidak strategis dan terpencil akan menurun dan sulit mendapatkan hasil yang dicapai.

¹⁹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

c. Karyawan yang memenuhi kualifikasi dan di *training* oleh Martabak Hawaii (*Training Center Team*).

d. Transportasi Lokasi (Sepeda Motor).

Digunakan untuk transportasi memenuhi delivery order disekitar lokasi dan antar wilayah jika diperlukan. Serta digunakan untuk memenuhi kebutuhan lain sebagai pendukung terlaksananya usaha bisnis *franchise* Martabak Hawaii.

e. Menyediakan Tempat Tinggal Karyawan (Indekos).²⁰

Ada beberapa bisnis yang dibuka 10 jam kerja atau bahkan lebih dari itu. Membutuhkan waktu yang cukup lama pula untuk persiapan dan menyediakan bahan-bahan yang diperlukan. Adapun karyawan yang memiliki tempat tinggal diluar wilayah akan lebih mempermudah kinerja jika disediakan tempat tinggal yang dekat dengan lokasi *outlet*.

6. Supporting Pusat *Franchisor*

Tidak hanya *franchisee* yang menyediakan hal-hal yang diperlukan, namun *franchisor* juga memberikan supporting. Beberapa yang diberikan adalah sebagai berikut :

a. Menyediakan *Training*.

b. Menyediakan perlengkapan yang dibutuhkan dalam bisnis Martabak.

c. Menyediakan stock bahan baku utama.

d. Melakukan standarisasi harga jual produk ke konsumen.

e. Melakukan standarisasi kualitas produk Martabak Hawaii.

²⁰ Dikutip dari *Brosur Martabak Hawaii*, UD AIM Jaya Makmur, Surabaya

- f. Melakukan promosi Nasional.²¹

B. Kegiatan Bisnis *Franchise* Martabak Hawaii Surabaya

Bisnis Martabak *Franchise* merupakan salah satu usaha yang memiliki banyak *franchisee* yang tersebar diseluruh Indonesia. Meskipun yang terbanyak masih terletak di Jawa Timur, namun untuk kedepannya akan lebih di promosikan keluar kota. Sehingga bisa menjangkau bagian luar juga.

Adapun syarat-syarat untuk menjadi *Franchisee* telah dijelaskan oleh bapak Tedy dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 April 2017 dengan uraian :

Pertama mereka kan saya tunjukkan brosur, di brosur itu kan udah jelas, terus saya minta untuk lihat di website, kalau sudah faham baru kita diskusi bagaimana teknis *franchise* nya, pembayarannya bagaimana, setelah itu baru saya tunjukkan surat perjanjian, kalau mereka sudah oke baru kirim tanda jadi. Kemudian kalau sudah tanda jadi baru survey lokasi, diselesaikan dulu administrasinya. Kalau mereka belum deal kita ya ndak bisa melakukan survey. Terus untuk pelatihan itu ada dua teknis mereka bisa ke kita atau kita yang kirim trainer, pelatihan itu selama dua minggu. Pelatihan gratis dari kita karena sudah termasuk harga *franchise*. Kalau kita kirim trainer berarti mereka yang nanggung trainer selama pelatihan, nanggung untuk makan dan tempat tinggal.²²

Terkait dengan pendirian *franchise* bu Dewi Rosida memberikan tambahan pemaparan dengan uraian sebagai berikut :

Survey sebelum buka itu dilakukan sendiri oleh *franchisor* nanti kita pilihkan, jadi tetap ada campur tangan dari *franchisor*. Kita ndak pengen orang ngambil *franchise* kita tapi hasilnya ndak maksimal. meskipun kita tidak mengambil *franchisee fee*. Tapi kita tetap memperhatikan mereka. Kita beda mbak dengan *franchise* lain, kita udah komitmen di awal. Sudah diawasi hingga sekarang meski umur mereka bergabung sudah lama tetap ada pantauan dari kita.²³

²¹ Dikutip dari *Brosur Martabak Hawaii*, UD AIM Jaya Makmur, Surabaya

²² *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

²³ Hasil Wawancara dengan *franchisor* Martabak Hawaii, Bu Dewi Rosida, pada tanggal 24 April 2017 pukul 14.45 wib

Dalam menjalankan *franchise* ini tidak serta merta dibiarkan lepas total *franchisee* yang sudah mendapatkan pelatihan dan ikut bergabung didalamnya. Namun sesekali tetap dilakukan pengawasan dan konsultasi apabila menghadapi kendala yang mungkin jadi penghambat dalam menjalankan bisnis ini

Adapun tahapan untuk menjadi *franchise* adalah sebagai berikut:



Awal mula pendirian *franchise* berawal dari sebuah perintisan yang dijalankan oleh Bapak Tedy, mengenai awal mula bisnis Martabak Hawaii ini menjadi *franchise* dijelaskan oleh bapak Tedy dengan uraian :

Bukan jenis *franchise* mbak, awal mula berdirinya *franchise* itu saya membuka usaha ini, menjual Martabak secara individu dan membuka outlet sendiri di rumah, masih milik individu. Barulah sekitar 3 (tiga) bulan setelah saya membuka secara individu, kemudian pada tahun 2014 bulan April itu saya mengawali bisnis ini menjadi *franchisese* di Sidoarjo. Pada masa 3 (tiga) bulan itu saya gunakan untuk menyelesaikan perizinan usaha dan berbagai keperluan lainnya untuk mendirikan bisnis *franchise*. Setelah semuanya selesai, kemudian saya mendirikan bisnis *franchise* ini.²⁴

Usaha yang dilakukan oleh Bapak Tedy berawal dari usaha secara individu dan didirikan sendiri dibantu isteri, tidak serta merta langsung dalam sistem *franchise*, tentu membutuhkan waktu untuk menyelesaikan perizinan dan berbagai persiapan lainnya. Sehingga selama kurang lebih 3 (tiga) bulan setelah semua hal diselesaikan segala kebutuhan, kemudian berdirilah sebuah bisnis *franchise*.

Dalam mendirikan usaha tentunya memiliki landasan hukum dan izin dalam kaitannya bisnis *franchise* Martabak Hawaii ini. Kemudian dijelaskan oleh Bapak Tedy :

Iya ada mbak, untuk izinnya ini IRT, siup dan sebagainya dan itu dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan. Ini nih untuk Surat Ijin Usaha Perdagangan Kecil (SIUP), nomor: 503/176.K/434.209/2011/P.2016. Dinkes P.IRT : 3063527010337-19.²⁵

Dalam menjalankan usaha tentu ada bagi hasil yang dicapai, terkait dengan hal ini bapak Tedy memberikan pemaparan sebagai berikut :

Oh tidak ada bagi hasil, hanya pembelian diawal saat perjanjian. tidak apa-apa saya ndak rugi, karena saya tidak boleh minta bagi hasil ke mereka, karena itu riba, karena mereka yang kerja bukan kita, saya hanya kontrol. Jadi kalau masih ada bagi hasil berarti riba, saya tidak mau itu. Tapi evaluasi tetap kita lakukan, kita tetap kontrol, evaluasi produk evaluasi karyawan, dilakukan setiap saat

²⁴ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

²⁵ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

mereka butuh bantuan kita untuk menanyakan solusi kita bantu. kalau untuk rutinnya saya lakukan setiap bulan. Mereka meskipun tidak memberikan keuntungan dalam artian bagi hasil, namun diikat dengan tepung, tepung preminya belinya di kita, hanya untuk toping, mesis dan lainnya itu mereka beli sendiri.²⁶

Dalam menjalankan usaha *Franchisor* ini tidak mengambil keuntungan dari hasil penjualan produk yang dilakukan oleh *franchisee*. Keuntungan hanya didapatkan dalam penjualan diawal. Karena menurut *franchisor* apabila mengambil keuntungan dari penjualan yang didapat oleh *franchisee* itu adalah riba. Terdapat dua akad dalam satu transaksi, apabila *franchisee* tidak memberikan keuntungan akan mendapatkan denda. Untuk menghindari hal semacam itu, jika tidak membayar denda, maka *franchisor* tidak mengambil keuntungan didalam penjualannya. Keuntungan yang didapatkan dari penjualan tepung yang diambil dari *franchisor* sebagai bahan pokok pembuatan produk tersebut.

Sistematika pengiriman tepung tentunya berbeda antar kota dan antar provinsi. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Tedy :

Untuk pengiriman tepung luar kota dengan ekspedisi, kecuali kalau yang di luar jawa dengan pesawat oke atau dengan kapal oke atau dengan jasa pengiriman. Tergantung mereka menginginkan jasa pengiriman melalui apa. Karena biaya ongkir luar jawa itu kan beda, jadi mereka yang nanggung biaya ongkos kirimnya.²⁷

Untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar, tentunya tata letak dan *design* outlet juga salah satu hal yang mendukung. Hal ini dijelaskan Bapak tedy dalam uraian:

²⁶ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

²⁷ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

Harus Ruko ya, karena gerobak itu tidak maksimal, kita maen d premium itu martabak 8 rasa itu ndak masuk d PKL, kalau kita mau bermain d premium dan *omzet* yang bagus ya harus di ruko. Semakin tempat bagus ternyata semakin menarik minat juga bagus. Kalau tempatnya sempit malah tidak menarik, sudah saya buktikan. Justru di *design* bagus, menarik, itu bisa memberikan hasil maksimal.²⁸

Hak dan kewajiban *Franchisor* dan *franchisee* dalam usaha ini dijelaskan oleh bapak Tedy sebagai berikut :

Hak pemberi waralaba itu : Hak menerima pembayaran bahan baku serta barang dagangan, hak untuk menerima dan menolak usul dan saran dari Penerima Waralaba dalam menjalankan operasional gerai Martabak Hawaii, berhak untuk menentukan harga beli bahan baku dan harga jual jasa yang standar, hak untuk memeriksa operasional usaha dan keuangan Penerima Waralaba untuk kepentingan meningkatkan dukungan kepada Penerima Waralaba, hak untuk menentukan dan merubah standarisasi prosedur operasional usaha, hak untuk memutuskan perpanjangan kerjasama waralaba. Kewajiban pemberi waralaba itu : Menjamin penggunaan merek dan sistem usaha Martabak Hawaii kepada Penerima Waralaba selama masa perjanjian waralaba, wajib memberikan bantuan saat Penerima Waralaba merencanakan usaha Martabak Hawaii, wajib melakukan pelatihan kepada Penerima Waralaba, kewajiban untuk merawat merek dan sistem usaha, kewajiban untuk memasok barang dagangan dan dukungan operasional sesuai dengan yang diperjanjikan. Sedangkan Hak untuk penerima Waralaba : Hak menggunakan merek dan sistem usaha Martabak Hawaii, hak mendapatkan pelatihan usaha Martabak Hawaii, berhak penuh terhadap pengelolaan usaha dan keuangan gerainya, hak untuk mendapatkan dukungan usaha Martabak Hawaii, hak sepenuhnya atas keuntungan usaha dari gerainya. Dan kewajiban untuk penerima Waralaba adalah : Wajib menjaga dan merawat merek dan sistem usaha Martabak Hawaii milik Pemberi Waralaba selama masa perjanjian waralaba, wajib menjaga kerahasiaan sistem usaha, termasuk buku panduan operasional usaha, jenis dan sumber bahan baku dari Pemberi Waralaba, wajib mentaati prosedur operasional usaha dan tata tertib Martabak Hawaii, wajib memberikan laporan secara periodik sesuai yang dipersyaratkan secara tepat waktu, wajib untuk taat pada peraturan pemerintah yang berlaku, wajib melakukan kompensasi dan kontribusi

²⁸ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

pembayaran kepada Pemberi Waralaba dan pihak-pihak pemasok secara tepat waktu.²⁹

Diawal sudah dijelaskan bahwa memang tidak ada pembagian royalty dalam tiap-tiap *Franchisee* dengan *franchisor*. Kemudian terkait dengan kontrol dan evaluasi tetap dijalankan atukah tidak, Ibu Dewi Rosida menjelaskan :

Kunjungan Outlet itu kami lakukan sesekali, tapi kita tetap kontrol melalui media sosial, seringkali outlet itu meng upload hasil dari kreasi terhadap martabak-martabak yang diedarkan di masyarakat. yaa kayak gini nih Mbak, kami kunjungan outlet, mereka saya bawa semua, sambil ngajarin mereka, karena ini bukan jalan jalan. Ini kan putera putriku ada 3. Semuanya diajak. Kemaren kita ke Blitar,, lanjut ke Malang, terus ini mau ke nganjuk, nanti sekalian pulang ke Surabaya.³⁰

Hal-hal yang menjadi persiapan dalam menjalankan bisnis ini akan dijelaskan dalam pemaparan bapak tedy :

Jadi yang pertama produk kita itu tersandarisasi. Terstandarisasi itu maksudnya alat alatnya itu kompor dan sebagainya itu ada bengkel yang siap, jadi dia bikin, kemudian bahan-bahannya itu mudah dibeli d toko toko dan dicari . kemudian SDM juga kita latih, ya kita bikin ini SOP sehingga itu bisa standar, proses dan produksi kita standarkan berapa minggu dan sebagainya.³¹

Untuk syarat-syarat menjadi *franchisee* adalah sebagai berikut :

1. Menyukai Bisnis usaha ini
2. Bersedia bekerja keras dan berperan aktif mengoperasikan bisnis ini
3. Berkomitmen untuk mematuhi standarisasi bisnis sesuai SOP
4. Berkomitmen untuk mengembangkan Brand / Merk Martabak Hawaii

²⁹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

³⁰ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

³¹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

5. Memahami keuntungan dan resiko bergabung dengan bisnis ini
6. Memiliki investasi dana cukup.³²

Hal serupa mengenai awal mula keahlian dalam mengolah martabak seperti uraian yang dituturkan oleh Bapak Tedy sebagai berikut :

Saya dulu belajarnya dari orang bandung terus kita juga mencoba cari cari resep dari majalah, internet, dan diskusi dengan temen yg pinter di olahan bakery juga. Tapi akhirnya dengan usaha-usaha yang dilakukan itu dapat menemukan resep sendiri. Meskipun awalnya coba coba dulu buat sendiri. Kemudian sama temen yg juga suka martabak kita *sharing* bahan-bahannya apa terus kita ramu sendiri, terus ukurannya sendiri kemudian barulah jadi resep.³³

Terkait dengan jumlah *franchise* yang dimiliki sejak awal perintisan hingga saat ini telah dijelaskan oleh Bapak Tedy :

Dahulu diawal perintisan hanya satu, itupun kita cari-cari. Tapi kalau sekarang sudah ada 40 *outlet*. Bahkan kita sekarang yang kewalahan karena banyak yang antre mengajukan untuk membuka *outlet*. Lokasi-lokasi *outlet* yang tersebar ada di beberapa kota. Misalnya di Jawa Timur, Makassar ada 3 outlet, aceh ada 2 outlet, Pontianak 1 outlet, keseluruhan ada 40 outlet, di Jawa Timur ini tersebar ada di Tulungagung 1 outlet, Kediri 1 outlet, Malang 3 outlet, pare, nganjuk, blitar 1 outlet, Sidoarjo 3 outlet, surabaya 5 outlet. Madiun, Ponorogo, Trenggalek, Jember, Banyuwangi.³⁴

Meskipun diawal perintisannya hanya ada satu *franchisee* yang bergabung, namun dengan berkembangnya semakin pesat dan mampu menarik minat masyarakat, akhirnya hingga saat ini mampu menarik 40 *franchisee* yang bergabung didalamnya.

Beberapa daftar *outlet* Martabak Hawaii yang tersebar di beberapa kota besar, sampai tahun 2016 adalah sebagai berikut :

³² Dikutip dari *Brosur Martabak Hawaii*, UD. AIM Jaya Makmur, Surabaya

³³ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

³⁴ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 24 April 2017 pukul 16.40 wib

1. Jl. Bondowoso 50-D malang
2. Jl. Imam Bonjol no 82, Geluran Taman Sidoarjo
3. Jl. Raya Tropodo no 128 (sebelah sentra Tripodo), Sidoarjo
4. Jl. Dr Soetomo (Timur Perempatan Joyoboyo Kediri)
5. Jl. Pahlawan Kota pasuruan (Depan Stadion Untung Suropati)
6. Hl. Gubeng Airlangga 2 No.12 Surabaya
7. Jl. Sultan Abdurrahman – Seberang pintu masuk DPRD kota Pontianak – Sebelah Indomaret
8. Jl. Candi Telagawangi 56 blimbing Malang
9. Jl. S.Parman (samping TK Matahari-depan Carrefour)
10. Jl. Sultan Hsanuddin Kab Gowa Makassar -Ruko Graha Satelit Gowa A16 (Perbatasan Gowa-Makassar)
11. Jl. Residen Pamuji 43, Pasar Tanjung
12. Jl. P.Antasari No 38 (stasiun Tulungagung ke utara 100 m depan Herona Ekspres, deretan *Food Court*)
13. Jl. Wijaya Kusuma 17, Mengelo Sooko
14. Jl. Raya Gondang, selatan POLSEK Gondang
15. Jl. Pb Sudirman 52 Pare (Depan SMK Candrabirawa / Bank Mandiri Pare)
16. Jl. Metro Tanjung bunga Makassar (Ruko Somba Opu blok AA 25)
17. Jl. Veteran No 62, Kepanjen Kidul, Kota Blitar

C. Kegiatan Bisnis *Franchise* Martabak Hawaii Tulungagung

Bisnis *Franchise* yang telah dijalankan oleh ibu Sisil telah menjangkau hampir seluruh Tulungagung, Karena *outlet* Martabak Hawaii adalah satu-satunya yang ada di Tulungagung. Dengan demikian akan semakin membuka peluang besar bagi ibu Sisil untuk lebih meningkatkan usahanya.

Dalam masa perintisan bisnis tentunya memiliki ilmu pengetahuan yang dijadikan modal untuk mendirikan bisnis tersebut. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sisil, terkait dengan pengetahuan *basic* usaha yang dimiliki sebelum mendirikan bisnis ini. Beliau menjelaskan :

Ya kalau saya itu ndak ada basic usaha sama sekali, nol malah. tidak ingin jadi pengusaha, karena basic nya guru, pendidikannya guru, ibu saya cita citanya juga jadi guru. Akhirnya saya di sekolahkan jadi guru. Tinggalnya dulu juga di asrama ketat ya sudah guru. Kalau untuk usaha ini karena memang dari sini ke Mojokerto kan guru swasta terus tidak bisa bagi waktu untuk anak anak, karena saya memiliki 3 anak. Kemudian suami saya bilang milih kerja atau anak anak. Kalau saya di rumah aja nganggur masak, di rumah aja ngurus anak. Suami mikirnya kalau maju sendiri tidak bisa, karena dia kan udah di pabrik kerjanya, akhirnya saya di kasih usaha ini. Saya yang jalankan, anak anak masih bisa d handle, tetap keurus. Saya awalnya buka ya saya sendiri sama karyawan itu satu eh bertiga di bantu ibu mertua. bersih bersih, ngelipet kardus, ngiris daging dan ayam. Merintis sejak awal, dari nol, tidak ada Basic usaha sama sekali. Dulu juga tidak ada pengalaman jualan mbak.³⁵

Selain itu untuk bergabung menjadi *franchisee* Martabak Hawaii ada beberapa hal yang harus dilakukan. Peneliti menanyakan hal ini dalam wawancara yang dilakukan pada 25 April 2017, Ibu Sisil memberikan penjelasan :

Pokoknya mau, mau berusaha mau belajar, semuanya sama, apapun bidang usahanya saya pikir sama, mau berusaha mau belajar. Saya belajar ndak lebay ndak kepo dengan orang lain sembarang orang tanya-tanya. saya tanya memang benar pada jurusan nya misal nya ahlinya, atau

³⁵ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

memang saya tanya langsung ke ownernya misalnya pada pak Tedy, seperti ini boleh apa ndak, bagus apa ndak, ndak kepo, tapi saya amati. Kalau pengusaha itu bangun pagi disiplin kerja keras, sehingga mendapatkan hasil maksimal, atau kalau sudah sama-sama punya usaha kita sharing.³⁶

Kendala dalam mendirikan bisnis *Franchise* Martabak Hawaii yang terletak di jalan P.Antasari ini dijelaskan oleh Ibu Sisil yakni sebagai berikut :

Kalau kendala diawal cari orangnya yang susah, karyawan, SDM nya itu yang terutama karena martabak itu kan membuat langsung disini, tidak semua orang bisa membuat martabak, terang bulan, tidak semua bisa menyajikan rapi, kan kalau karyawan toko hanya diam duduk anteng. tapi kalau disini kan dibutuhkan kreatifitas, rasa tidak boleh berubah, harus sama ukurannya, pokoknya SDM terutama. Pokok cari orang yang cakap jujur, kreatif.³⁷

Adapun kendala dari pandangan karyawan seperti penjelasan dari Mas Sanca yakni :

Kesulitan itu pasti ada ya. Kalau dulu belajar mengolah martabak dan terang bulan itu ndak begitu sulit, karena temen-temen bantu, telaten ngajarin. Kemudian untuk kesulitannya itu pas masih taraf belajar membuat, diawal-awal kerja, terus rame banyak pembeli yang pesan. Akhirnya ya kerepotan karena saya belum terbiasa membuat dengan cepet.³⁸

Seseorang yang mampu dibidangnya merupakan hal yang sangat diutamakan dalam menjalankan sebuah bisnis. Tidak mudah mencari orang yang mampu dibidangnya bagi pemula pengusaha *franchise* Martabak Hawaii. Hal ini tentunya mempengaruhi *omzet* yang diperoleh setiap bulannya, intensitasnya naik turun, dimulai dari awal pendirian hingga sekarang ini, dijelaskan oleh ibu Sisil sebagai berikut :

³⁶ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

³⁷ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

³⁸ Hasil Wawancara dengan Karyawan *franchisee* Martabak Hawaii, Mas Sanca, pada tanggal 30 April 2017 pukul 11.00 Wib

Kalau yang bukanya sore itu omzetnya sekitar 30 juta dalam satu bulan. Terus kalau sekarang yang bukanya pagi sampai malam sekitar 70 juta dalam satu bulan, puji syukur sudah kembali modal. Tapi pengeluarannya belum itu, kalau omzet itu kan semuanya, untuk beli sayuran dan daging semuanya fresh, setiap hari baru. Nanti kan kalau tidak fresh pengaruh dengan rasanya, bisa berubah.³⁹

Diawal perintisan tentu tidak mudah mendapatkan pelanggan dan melakukan promosi untuk menarik minat pelanggan. Sehingga diperlukan metode yang cocok untuk hal itu, agar mendapatkan keuntungan yang menjanjikan.

Dengan modal yang lumayan tinggi mendapat fasilitas dan pelatihan dari *franchisor*. Sehingga menjadi *Franchisee* yang professional dan mampu menjalankan usaha dengan mandiri. Dengan demikian *franchisee* tidak dilepas total. Dalam hal ini modal awal yang dibutuhkan dalam mendirikan bisnis ini dijelaskan oleh Ibu sisil sebagai berikut :

Modalnya pertama ini kurang lebih 100 juta itu sudah mendapatkan pelatihan, administrasi dan semua peralatannya lengkap semua. Untuk rukonya ini nyewa, sebenarnya kalau pakai kaki lima itu bisa, itu kayak di Mojokerto itu dulu pakai rombongan, cuma beda harganya. Kalau outlet kan image nya lain kalau orang beli, soalnya lebih nyaman kalau outlet, fasilitasnya juga beda kalau dengan yang rombongan itu.⁴⁰

Kebutuhan karyawan dalam menentukan maju mundurnya sebuah usaha memang sangat penting. Sehingga perlu skill dan kreatifitas yang khusus untuk hal itu. Mengenai jumlah karyawan yang dibutuhkan diawal hingga sekarang dijelaskan oleh Ibu Sisil sebagai berikut :

Kalau yang untuk awal dulu cuma ada dua karyawan, tapi kalau sekarang ndak cukup, sekarang ada 7 karyawan. Dulu kan yang awal bukanya cuma sore sampai malam, pada saat itu sampai 6 bulan (bulan April

³⁹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁴⁰ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

sampai November). Setelah itu barulah bukanya mulai dari pagi dari jam 09.00 wib sampai jam 22.00 wib. *Franchise* kita juga menyediakan sistem antar (*Delivery Order*) di wilayah Tulungagung, kalau dulu sampai di pasar gambar Blitar, karena sekarang di Blitar jalan Veteran itu sudah ada outletnya, ya kita maksimalkan yang di Tulungagung. Kita ini sistemnya kerjasama Mbak, dari 7 orang itu semuanya kerja tim, semua bergantian. Disini ada 2 *shift*, masing-masing 8 jam (*shift* biasa). Dimulai pukul 08.00 wib karyawan datang, menyiapkan semua kebutuhannya, pukul 09.00 wib dimulai buka, nanti pulanginya pukul 16.00 wib, untuk *shift* kedua dimulai pukul 14.00 wib sampai pukul 22.00 wib. Tapi selain sistem *shift* biasa, juga ada sistem *long shift*. Disini ada 2 orang yang *long shift* dari jam 10.00 wib sampai pukul 22.00 wib.⁴¹

Dalam meningkatkan dan menciptakan karyawan yang yang memiliki skill, tentu diperlukan usaha yang digunakan untuk mendukung hal tersebut. Pelatihan merupakan salah satu hal yang dapat dilakukan, dari *franchisor* atau dari orang yang lain yang memiliki keahlian dibidang tersebut. Ibu Sisil menjelaskan :

Ada mbak, pelatihan dari *Franchisor*. Dan yang ikut pelatihan itu adalah karyawan saya, ada satu yang diikuti. Karena saya masih di Mojokerto. Hanya Karyawan saya satu itu, terus suami saya itu cuma beberapa hari pas nge cek kesana. Kemudian pas *Soft Opening* itu saya juga nungguin disini dua hari.⁴²

Sistematika kinerja yang diterapkan dalam *franchise* Martabak Hawaii yang terletak di Tulungagung ini. Tentunya tidak lepas dari sistem libur. Adapun penjelasan sistem cuti yang diberikan kepada para karyawan, dijelaskan oleh Ibu Sisil, yakni sebagai berikut :

Jam kerjanya setiap hari Mbak, tidak ada libur, hanya lebaran hari pertama itu, karena kan hari pertama lebaran semua sholat Ied dulu, jadi tetep kita kasih libur. Karena dalam setahun kita ndak pernah libur. kecuali lebaran sama kupatan itu libur. Tapi karyawan tetap dapat izin

⁴¹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁴² *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

libur tiap bulannya 2 hari bergantian dengan karyawan yang lain. Namun apabila tidak diambil jatah liburnya juga boleh.⁴³

Mengenai *shift* karyawan *franchisee* terdapat tambahan penjelasan dari salah satu karyawan yang bekerja di Martabak Hawaii. Dengan uraian:

Kita ini kan istemnya shift, ada yg shift 8 jam dan ada yg full time. Namun kita bisa tukar shift apabila ada kepentingan lain. Dengan cara konfirmasi dahulu dengan temen karyawan yg lain. Kalau misalkan ada yg bisa diajak tukar shift, ya kita bisa, namun jika ndak ada ya tetap masuk. Soalnya kan kasihan temen jika salah satu tidak masuk. Harus kerja lebih ekstra lagi. Satu shift nya kan cuma 3 sampai 4 orang.

Dengan jumlah karyawan yang semakin meningkat dan mulai dikenal hampir seluruh masyarakat Tulungagung khususnya. tentunya omzet yang diperoleh juga sebanding dengan hal itu. Ibu Sisil menjelaskan sebagai berikut:

Kalau untuk yang bukanya sore itu omzetnya sekitar 30 juta dalam satu bulan. Terus kalau sekarang yang bukanya pagi sampai malam sekitar 70 juta dalam satu bulan, puji syukur sudah kembali modal. Tapi pengeluarannya belum itu, kalau omzet itu kan semuanya, untuk beli sayuran dan daging semuanya harus *fresh* setiap hari baru. Nanti kan kalau tidak *fresh* pengaruh dengan rasanya, bisa berubah.⁴⁴

Omset yang menjanjikan berawal dari pelatihan yang menjadikan karyawan semakin terlatih dalam kemampuan mengolah Martabak. Hal ini tidak luput dari campur tangan *franchisor* didalamnya. Mengenai kontrol yang dilakukan berapa kali intensitasnya dijelaskan oleh Ibu Sisil sebagai berikut :

Kalau pak teddy datang kesini itu dua kali. Tapi kalau untuk kontrol ndak ada. Hanya saja kami tetap ada koordinasi dengan beliau. Kemudian untuk stoknya dari sana kayak tepung itu. Kalau untuk kreatifitas itu kita sendiri. kalau untuk rasa ya tetap kita pertahankan. Karena kalau rasa berubah ya konsumennya komplain. karena kan ini masakan, kalau yang masak beda yaa rasanya beda.⁴⁵

⁴³ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁴⁴ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁴⁵ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

Kontrol, evaluasi dan koordinasi tetap harus dijaga untuk mempertahankan keunikan dalam produk ini. Seperti halnya dilakukan koordinasi dan konfirmasi dengan *franchisor* jika terdapat hal-hal yang tidak diinginkan. Kemudian terkait dengan *royalty fee* antara *franchisor* dan *franchisee* dalam pembagiannya berapa persen. Ibu Sisil menjelaskan :

Sistem bagi hasil nya dengan beliau itu ndak ada, karena ndak semua di suplai dari sana, tapi hanya tepungnya, kita beli tepungnya, order tepungnya dari sana. Karena itu butuh banyak, sampai ber karung-karung. Untuk pengirimannya dari Surabaya langsung. Tidak ada bagi hasil tapi tetap ada koordinasi dengan beliau, sesekali bertanya jika ada keluhan. Tergantung ownernya masing-masing untuk mengembangkan usaha ini bagaimana. Tapi sudah banyak yang diinventasikan mosok ya ndak bisa berkembang. Ada beberapa memang yang tidak bertahan lama, berhenti. karena memang dia ndak siap ndak bisa survive.⁴⁶

Tidak ada *royalty fee* dalam sistem *franchise* ini, namun dengan evaluasi kinerja memang dilakukan atau tidak, dijelaskan oleh Ibu Sisil sebagai berikut :

Kalau evaluasi kinerja itu tidak ada, namun kalau ada kritik saran langsung disampaikan ke *franchisor*, kemudian dari *franchisor* di sampaikan ke *franchisee* yang bersangkutan, Sehingga kita bisa berbenah diri untuk semakin lebih baik. karena kritik dan saran itu disampaikan langsung ke *franchisor*.⁴⁷

Sistem *franchise* ini diawal sudah memiliki 60 (enam puluh) macam jenis varian rasa, namun apabila *franchisee* memiliki ide tersendiri untuk mengembangkan kreasi dibolehkan atau tidaknya dijelaskan oleh Ibu Sisil sebagai berikut :

Bisa saja, ini semua kreasi saya, semua sudah di modifikasi, standarnya dari sana itu yang original, semua sudah di modifikasi. dikreatifitaskan sendiri, untuk jenis ulang tahun, pokemon, rol, semua di modif sendiri. karyawan saya ya kreasi sendiri. Dari sana juga ada modifikasi. Ada pelatihan masih sekali diawal, hanya beberapa hari. Pelatihatannya masak, sharing bersama, semua diundang ke Surabaya. Semua ini di khususkan

⁴⁶ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁴⁷ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

wilayah jatim. Kalau ada karyawan baru ya belajar dari karyawan yang lain yang sudah pelatihan. Tapi kalau masih awal yaa saya yang belajari mereka, kalau setelah dilatih biasanya saya yang nge cek. Sudah benar apa belum ngelatihnya.⁴⁸

Dalam pengembangan ide kreatifitas untuk mengembangkan keunikan terang bulan, salah satu karyawan *franchise* yang terletak di jalan P.Antasari no 38, Mas Sanca memberikan penjelasan :

Untuk mengembangkan kreatifitas itu, jika kita dapat ide, terus kita rundingan dulusama temen-temen karyawan yang lain, kalau bisa baru kita aplikasikan. sebelumnya kita praktek dulu, di cek sama ibu Sisil. Untuk bahan-bahan disediakan dari bos. Setelah semuanya siap dari bahan-bahan dan ide, barulah kita praktekkan.⁴⁹

Sesekali dalam melakukan usaha tidak menutup kemungkinan ada konsumen yang mengajukan komplain atas ketidakpuasan dalam pelayanan.

Dalam hal ini dijelaskan oleh Mas Sanca dengan uraian :

keluhan dari konsumen pasti ada, keluhan yang pertama itu dari segi martabaknya, misalnya sedikit asin. Kalau untuk terang bulannya ndak ada yg komplain. Kalau minta ganti itu tidak, cuma kesini terus bilang baik baik menyampaikan keluhannya, misalnya kurang asin, atau ke asinan, kalau ndak sopan itu ada sih oarng, datang kesini terus pesan, pas antrian banyak, disini seolah ndak ada orang yang beli, padahal itu orang pesan terus ditinggal. Kemudian responnya ada yg bentak, ada juga yang ditinggal pergi githu aja. Tapi beberapa hari sudah balik lagi kesini.⁵⁰

Untuk pemberian gajinya setiap karyawan berbeda-beda. Tergantung dari jam kerja dan shift yang diambil. Mas Sanca memberikan penjelasan :

Kita disini ada 7 (tujuh) orang, cuma beda beda gajinya. Untuk karyawan yang paling lama itu sekitar Rp.1.250.000,-. Kemudian untuk yang *full time* hampir Rp.1.500.000,- Perhitungannya mulai pukul 10.00 Wib sampai Pukul 18.00 Wib. Untuk mulai pukul 18.00 wib jadwal pulang.

⁴⁸ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁴⁹ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

⁵⁰ *Ibid*, Hasil Wawancara pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30 wib

Hanya kalau dari pukul 18.00 wib sampai pukul 22.00 wib itu dihitung lemburannya. Di totalkan menjadi Rp.1.500.000,-⁵¹

D. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa temuan penelitian, diantaranya sebagai berikut :

1. *Franchisor* memberikan pelatihan kepada *Franchisee* sebelum membuka usaha bisnis *Franchise* Martabak Hawaii.
2. Adanya Kontrol yang dilakukan secara berkala di masing-masing outlet dengan datang langsung ataupun dengan menggunakan media elektronik.
3. Tidak adanya pembagian bagi hasil antara *Franchisor* dan *Franchisee* (*No Royalty Fee*)
4. Adanya kebebasan dalam membuat kreatifitas olahan Martabak dan Terang Bulan
5. Bentuk perlindungan yang diberikan oleh *franchisor* kepada *franchisee* yang mengalami *force majeure* (keadaan yang tidak diinginkan)
6. *Francisor* dan *franchisee* memiliki suara yang sama dalam hal perjanjian bisnis waralaba

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Karyawan *franchisee* Martabak Hawaii, Mas Sanca, pada tanggal 30 April 2017 pukul 11.00 Wib

E. Analisis Temuan Penelitian

Dari beberapa poin temuan penelitian di atas, peneliti melakukan analisis sebagai berikut:

1. *Franchisor* memberikan pelatihan kepada *Franchisee* sebelum membuka usaha bisnis *Franchise* Martabak Hawaii.

Bentuk pelatihan yang diberikan oleh *franchisor* kepada *franchisee* dilakukan sebelum *Soft Opening* bisnis Martabak. Hal ini dilakukan agar pengelola bisnis tersebut bisa menciptakan Martabak yang sesuai dengan SOP dan memiliki skill yang bagus dalam menjalankan bisnis ini.

Pelatihan ini diberikan kepada *franchisee* secara langsung, atau diberikan kepada utusan *franchisee* dalam hal ini karyawan yang nantinya mengoperasikan bisnis ini di *outlet* tertentu. Pelatihan ini ada dua jenis, yang pertama: dilakukan secara serentak di lokasi pelatihan yang dimiliki *franchisor* dan yang kedua, jika tidak berkenan hadir, bisa mendatangkan langsung ke lokasi masing-masing outlet. Namun jika mendatangkan hal itu akan menambah biaya, karena biaya yang digunakan untuk tempat tinggal dan konsumsi pelatih ditanggung oleh *franchisee* yang mendatangkan tersebut. Selain itu biaya uang saku per @50.000/hari untuk trainer selama pelatihan 2 minggu.

Sedangkan apabila mengikuti pelatihan serentak tidak ada tambahan biaya. Karena biaya investasi diawal sudah *include* didalamnya. Jangka waktu pelaksanaan pelatihan adalah 2 (dua) minggu. Pelatihan ini dilakukan mulai dari briefing diawal mengenai bagaimana cara pembuatan,

metode pemasaran dan sampai pelatihan bagaimana cara mengolah dan membuat Martabak.

Jadi, ketika seseorang ingin bergabung dengan bisnis Martabak Hawaii ini diharuskan mengikuti pelatihan karena sangat mendukung suksesnya bisnis ini nantinya. Selain itu, pelatihan juga merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan oleh *franchisor* kepada *franchisee*.

Pelatihan ini dilakukan satu kali diawal. apabila *franchisee* merekrut karyawan lagi, tidak perlu mengikuti pelatihan seperti yang dilakukan sebelumnya, cukup dilatih sendiri atau dilatih oleh karyawan yang sudah mengikuti pelatihan diawal tadi.

Latihan untuk melemaskan tangan dalam mencetak Martabak paling cepat tidak membutuhkan waktu lama, biasanya hanya cukup waktu 1 sampai 2 minggu. Jika dikalkulasikan latihan membuat Martabak dan terang bulan membutuhkan waktu satu bulan. Jadi pada dasarnya pelatihan ini hanya dilakukan sekali diawal.

2. Adanya Kontrol yang dilakukan secara berkala di masing-masing outlet dengan datang langsung ataupun dengan menggunakan media elektronik.

Meskipun diawal sudah diberikan pelatihan dan pengarahan tentang mekanisme pembuatan dan metode pengembangan usaha ini. Tidak serta merta dilepaskan secara langsung. Diberikan pengawasan dan kontrol yang dilakukan oleh *franchisor*. Hal ini dilakukan agar *franchisee* tetap menjaga resep dan tidak melakukan penyelewengan.

Kontrol ini dilakukan secara berkala satu bulan sampai 3 (tiga) bulan. Dengan cara kunjungan Outlet secara langsung datang ke lokasi. melihat bagaimana pengoprasian Martabak. Kontrol juga bisa dilakukan melalui media online.

Jadi apabila letak outlet di luar pulau Jawa, kontrol secara langsung mendatangi lokasi hanya dilakukan beberapa kali. Namun melalui media online rutin ditingkatkan.

Meskipun begitu ada juga *franchisee* yang meminta konsultasi apabila dalam pembuatan Martabak kualitasnya menurun atau konsultasi permasalahan lain terkait dengan bisnis ini. Hal ini Sesekali dilakukan untuk mempertahankan cirikhas produk.

Sudah jelas bahwasanya jenis *franchise* ini berbeda dengan yang lain, dalam artian tetap diberi pengawasan dan dilakukan kontrol secara meskipun umur bergabung dengan *franchise* sudah terhitung lama.

3. Tidak adanya pembagian bagi hasil antara *Franchisor* dan *Franchisee* (*No Royalty Fee*)

Royalty Fee adalah biaya yang harus dibayar setelah gerai waralaba mulai beroperasi. Pada umumnya pewaralaba (*franchisor*) menetapkan pembayaran harus dilakukan setiap awal bulan, misalnya sebelum tanggal 10 setiap bulan. Hal ini dilakukan karena *franchisor* merupakan orang yang memiliki merk.

Metode *royalty* ini beragam, namun pada umumnya berupa persentase terhadap setiap penghasilan yang diterima *franchisee*, dengan

mengecualikan unsur pajak, bila ada. Ada yang menetapkan *flat*, berapapun omset yang diraih *franchisee* maka prosentasenya tetap tidak berubah. Namun ada juga yang melakukan penetapan persentase progresif sesuai dengan nilai penjualan *franchisee* dengan batasan minimal omset tentunya.

Jika dalam sistem waralaba diberlakukan *royalty fee* dan *franchise fee* maka adapun dalam waralaba Martabak Hawaii ini dibebaskan dari pembayaran *royalty fee*, Namun diberlakukan adanya *franchise fee*, serta pembelian bahan-bahan dan peralatan yang tidak harus pada tempat tertentu. Yang diharuskan hanyalah bahan pokok untuk pembuatan Martabak yakni tepung khusus yang disediakan oleh *franchisor*.

Dalam menjalankan usaha *Franchisor* ini tidak mengambil keuntungan dari hasil penjualan produk yang dilakukan oleh *franchisee*. Keuntungan hanya didapatkan dalam penjualan diawal (*franchise fee*). Karena menurut *franchisor* apabila mengambil keuntungan dari penjualan yang didapat oleh *franchisee* itu adalah riba. Terdapat dua akad dalam satu transaksi, apabila *franchisee* tidak memberikan keuntungan akan mendapatkan denda.

Untuk menghindari hal semacam itu, jika tidak membayar denda, maka *franchisor* tidak mengambil keuntungan didalam penjualannya. Keuntungan yang didapatkan dari penjualan tepung yang diambil dari *franchisor* sebagai bahan pokok penjualan produk tersebut.

4. Adanya kebebasan dalam membuat kreatifitas olahan Martabak dan Terang Bulan

Kebebasan dalam membuat kreatifitas olahan Martabak dan Terang Bulan disini maksudnya para *franchisee* bebas untuk melakukan kreatifitas dan membuat olahan martabak sesuai dengan ide baru yang didapatkan. Dalam bentuk apapun dibolehkan.

Seorang *franchisee* boleh melakukan modifikasi dan kreatifitas olahan Martabak agar semakin mengembangkan jaringan dan menarik minat konsumen asalkan tidak merubah SOP yang ada. Tidak menghilangkan cirikhas produk Martabak.

Kebebasan ini menurut peneliti di maksudkan agar setiap *franchisee* memiliki kesempatan yang sama untuk sukses berbisnis Martabak Hawaii. Karena pada dasarnya sukses dalam bisnis Martabak Hawaii ini bukan ditentukan dari pembagian hasil dengan *franchisor* namun ditentukan berdasarkan hasil pencapaian meluaskan jaringan dan melebarkan sayap dengan cara melakukan pemberian iklan melalui media sosial ataupun dengan metode yang lain.

Sehingga konsep kebebasan pembelanjaan bahan-bahan dan pembuatan kreatifitas ini yang dijadikan pembuatan Martabak lebih mengarah kepada kerjasama dan memberikan kesempatan kepada *franchisee* untuk menuangkan ide nya dalam membuat martabak.

Dengan demikian dapat diketahui bahwasanya kreasi ataupun kreatifitas yang dilakukan oleh *franchisee* dibebaskan sebagaimana pun

bentuknya, karena hal ini merupakan salah satu metode yang digunakan oleh *franchisee* untuk mengembangkan usaha ini.

5. Bentuk Perlindungan yang Diberikan oleh *franchisor* Kepada *franchisee* yang Mengalami *force majeure* (Keadaan yang Tidak Diinginkan).

Dalam menjalankan bisnis tidak semua berjalan dengan lancar dan sesuai dengan planning yang dibuat. Tidak jarang menemukan kegagalan dan hambatan dalam masa menjalankan bisnis tersebut. Hal itu merupakan biasa dan hal yang wajar.

Namun hal itu bukanlah sebuah hambatan yang membuat berhentinya sebuah usaha. Dibenahi dari awal dan memulai dengan baik lagi. Hal itu dijadikan evaluasi untuk memperbaiki perjalanan bisnis selanjutnya.

Perlindungan yang diberikan oleh *franchisor* kepada *franchisee* apabila menghadapi hal hal yang tidak diinginkan tersebut telah dijalankan oleh *franchisor* martabak Hawaii. Keadaan *force majeure* misalnya kebakaran yang terjadi di kedai yang digunakan mengelola bisnis Martabak Hawaii tersebut.

Bentuk perlindungan yang diberikan berupa bantuan dan pembinaan diawal lagi. Dibantu untuk pembuatan dan pengelolaan dari awal. *franchisor* Martabak Hawaii ikutserta dalam pengelolaan diawal dengan memberikan

pelatihan dan mendampingi *franchisee* yang mengalami *force majeure* tersebut.

Dengan demikian tidak serta merta dibiarkan begitu saja. Namun bentuk perlindungan ini dilakukan agar hubungan baik tetap terjalin. Selain itu memang kewajiban *franchisor* untuk membantu dari awal lagi jika terjadi hal demikian. Karena seorang *franchisor* memiliki pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas terkait dengan bisnis *franchise* tentunya bukan hal yang sulit lagi jika membantu menyelesaikan hal-hal yang tidak diinginkan tersebut.

6. *Franchisor* dan *franchisee* memiliki Hak Suara yang Sama Dalam Perjanjian Bisnis Waralaba

Bisnis memiliki cirikhas masing-masing dan memiliki aturan tersendiri. Bisnis *franchise* satu dengan yang lain tentu memiliki perbedaan juga. Adapula yang memberikan kebebasan ataupun suara yang sama dalam perjanjian ataupun dalam menjalankan bisnis tidak memiliki hak suara yang sama.

Namun dalam bisnis ini *franchisor* bisa memutuskan sepihak ataupun sebelum itu bisa memberikan peringatan apabila *franchisee* melanggar isi perjanjian, dalam artian dia melakukan wanprestasi. Selain itu *franchisee* juga diberikan hak kebebasan apabila ingin memutuskan kontrak. Jika memang hal itu tidak merugikan salah satu pihak dan alasan yang diberikan dapat diterima.

Dengan demikian apabila hal ini terjadi, antara *franchisor* dan *franchisee* memiliki hak suara yang sama dalam hal perjanjian. Maka tidak ada kesenjangan diantara keduanya.