

DAFTAR PUSTAKA

- A. M. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, M. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arni, M. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Banjarnahor, A. R., & dkk. (2022). *Dasar Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Emzir. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, cet.2*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational Communications*. McGraw Hill: Dubuque Iowa C. Brown Publishers.
- Hadi, S. (1986). *Statistik II*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kasim, A. (1993). *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosisal UI.
- Komalasari, K. (2013). *Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Lexy J, M. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lexy J, M. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mas, S. R., & Haris, I. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*. UNG Press Gorontalo.
- Miles, Huberman dan Mattew. (1984). *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan*. Jakarta: UI- Press.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2014. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Reason dalam Norman K. (1994). *Hand book of Quality Research*. London: New Delhi.
- S, N. (1996). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sukandarrumidi. (2004). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Sukmadinata. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.

Sutopo. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Transkrip Wawancara Key Informan

Nama : Syahirman Roni Laode

Usia : 35 Tahun

Jabatan : *Senior Business Coach and Head Office*

1. Peneliti: Sebagai seorang pemimpin bagaimana cara Bapak membangun komunikasi kepada staff oriflame?

Informan: Di Oriflame sebenarnya organisasi kita tidak terlalu besar, team kita mostly kebanyakan team sales. Sehingga komunikasi kita sehari-hari tentu adalah ngomongin hal-hal yang berhubungan dengan aktivitas sales. Nah, kerjaan kita tuh sebenarnya unlimited. Jadi saya membangun komunikasi dengan team itu berusaha seinformal mungkin ketika berkomunikasi dengan mereka. Ketika kita saling chatting, email, itu dilakukan seinformal mungkin. Dan kita punya WAG untuk berkomunikasi paling optimal ketika kita tidak satu kantor ya, karena ada beberapa yang sedang bertugas di luar kota, atau yang WFH jadi komunikasi melalui WAG sangat penting sekali. Menurut saya yang paling itu menjaga supaya komunikasi dengan team seinformal mungkin. Supaya team nya juga tidak dalam suasana tegang. Saya memperlakukan team saya seperti teman, tidak seperti atasan dengan bawahan, sehingga jika saya ada harus chatting mereka diluar jam kerja, tidak terkesan atasan menyuruh bawahan.

2. Peneliti: Menurut Bapak seberapa pentingnya membangun komunikasi dalam team?

Informan: Penting banget. Team kita itu harus kita jaga supaya moodnya juga baik ketika berhubungan dengan member, sehingga membangun komunikasi dengan team dilakukan sebaik mungkin.

3. Peneliti: Bagaimana cara Bapak berkomunikasi dengan member oriflame yang ada dalam kota maupun luar kota?

Informan: Di oriflame itu kita punya banyak aktivitas online dan offline. Untuk member oriflame yang ada didalam kota, sebisa mungkin kita undang untuk datang ke kantor lewat berbagai macam aktivitas. Saya percaya jika ketemu secara *offline, face to face* itu kita bisa lebih natural untuk berkomunikasinya, dan apa yang disampaikan juga bisa tersampaikan dengan baik. Apalagi kalo tentang hal oriflame kita penting banget buat mereka bisa nyobain produknya kita. Supaya ketika kita mempromosikan suatu produk atau program member oriflame lebih tahu. Kita berusaha untuk mereka datang langsung ke kantor atas alasan apapun, mungkin ongbrolin tentang bisnis mereka, ngopi atau bahas program yang sedang berjalan, atau Cuma ambil produk saja. Kalau member yang diluar kota kita punya kebiasaan dan rutinitas datang kesana (cabang oriflame, selain jakarta) untuk membuat *event*. *Event* nya juga macam-macam. Ada yang QnA tentang penjelasan bisnis, ada yang eventnya untuk nyobain produk, ada yang eventnya kami meluangkan waktu untuk member oriflame ngomongin bisnisnya, jadi seperti sesi konsultasi. Itu yang utama kita lakukan untuk

member diluar kota. Untuk member dalam dan diluar kota tentu kita memiliki akses online, kita punya WAG, telegram, dan sangat aktif di sosial media instagram.

4. Peneliti: Bagaimana caranya meyakinkan member-member oriflame agar tetap konsisten menjalankan bisnisnya?

Informan: Member oriflame itu menjalankan bisnisnya karena 2 hal, pertama mereka suka sama produknya dan juga ingin mencoba bisnisnya. Dan untuk meyakinkan agar mereka tetap bertahan dengan bisnisnya, kita punya berbagai macam program, dan programnya itu yang berhubungan dengan kemudahan membelinya, kemudian pengirimannya, dan kemudahan-kemudahan lainnya. Dari sisi bisnisnya kita aktif membuat event-event tadi secara offline dan online untuk terus-terusan kita ulangi mekanisme bisnisnya seperti apa, benefitnya seperti apa dan benefitnya sendiri kita perbaharui setiap bulan dan setiap tahun, kalau benefit berupa barang setiap bulan kita ganti, ada juga benefit dalam bentuk conference, kita ganti-ganti destinasinya, bali, jogja dan jakarta, yang luar negeri juga kita ganti dan itu kita terusin kepada mereka bahwa oriflame itu selalu dinamis dalam hal produk, atau pun perangkat bisnisnya, sehingga member oriflame dapat konsisten untuk menjalankan bisnisnya karena ada penyemangatnya yang fresh.

5. Peneliti: Apakah terdapat program yang dilakukan oleh oriflame jakarta untuk menarik perhatian member oriflame agar terus mengunjungi oriflame jakarta?

Informan: Tentu saja, setiap bulan kita punya beberapa acara, jadi setiap awal bulan kita ada acara namanya 'UNBOXING' itu adalah waktu dimana kita memperkenalkan produk-produk yang ada di beauty guide bulan tersebut, dan disaat itu juga kita menjelaskan kepada mereka bahkan launching program-program bisnis yang berlaku, jadi itu selalu kita kemas acaranya dengan semenarik mungkin, se *fun* mungkin, dan kita warnai dengan adanya makanan, hadiah-hadiah, sehingga mereka punya waktu untuk datang dan mengetahui ada kejutan-kejutan dan acaranya menyenangkan dan dibawakan juga dengan fun gitu, dan diluar itu tentu saja kita punya training-training yang kita buat karena daya tarik oriflame itu juga tidak hanya dari produknya tapi ada kesempatan untuk pengembangan dirinya, dimana member bisa mendapatkan informasi terbaru, pengetahuan baru, dan kesempatan aktualisasi diri juga yang membuat berhasil member-member oriflame punya alasan untuk datang ke Oriflame Jakarta. Dengan adanya acara-acara yang berjalan di oriflame jakarta tentunya membuat member oriflame terus berdatangan ke oriflame jakarta dan terus meningkat secara signifikan.

6. Peneliti: Apakah di oriflame jakarta memiliki organisasi khusus untuk membina member oriflame dalam menjalankan bisnisnya?

Informan: Ya, di oriflame jakarta kita ada *business coach* yang akan membantu para member oriflame di jakarta atau ajang konsultasi untuk membina para member dalam mengembangkan bisnisnya.

7. Peneliti: Bagaiman cara menjalin hubungan yang baik dengan para member oriflame?

Informan: Dengan cara kita lebih proaktif ke member oriflame,, mereka juga sama seperti staff oriflame jadi kami di jakarta selalu berusaha untuk berkomunikasi seperti teman. Karena sebenarnya walaupun mereka hampir dibilang customer kita/klien nya kita. Sebenarnya konsep yang kita pakai di oriflame, mereka itu kita bahkan sebut member oriflame itu Brand Partner, karena mereka itu partnernya kita, mereka orang yang menjual produk oriflame jadi dengan dasar pemikiran itulah kita komunikasi dengan hubungan yang kita bangun antara kita sama partner jadi kaya teman gitu, kita tidak memperlakukan mereka seperti klien apalagi bos, mereka juga sama memperlakukan kita seperti partner saja.

8. Peneliti: Apakah seringkali member oriflame membuat pengaduan langsung ke oriflame jakarta?

Informan: Sebenarnya dulu sebelum kita punya fasilitas yang porper gitu, memang lebih baiknya datang langsung ke orilame jakarta untuk menyampaikan laporan/keluhan yang terjadi kepada staff di counter atau ke business coach. Tapi semenjak kita punya fasilitas customer care yang cukup aktif dan proper seperti saat ini jadi jauh lebih berkurang untuk member yang lapor langsung ke oriflame jakarta.

9. Peneliti: Apakah dengan adanya program yang dilakukan oriflame jakarta, membuat calon member oriflame meningkat?

Informan: Tentu, walaupun tidak terlalu signifikan,

10. Peneliti: Media apa yang digunakan dalam penyampain informasi program oriflame?

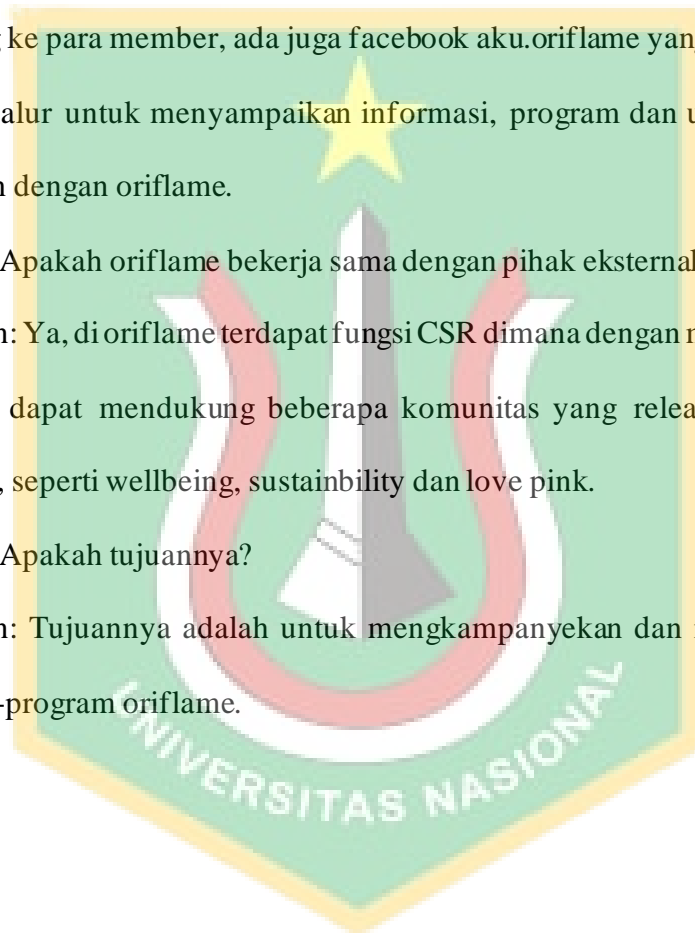
Informan: Secara formal kita memiliki website resmi id.oriflame.com dimana setiap ada program akan launching disitu, kemudian di instagram resmi oriflame @aku.oriflame dan @oriflame.official selain itu kita juga masih aktif menggunakan komunikasi melalui email dan whats app langsung ke para member, ada juga facebook aku.oriflame yang digunakan sebagai jalur untuk menyampaikan informasi, program dan update yang berkaitan dengan oriflame.

11. Peneliti: Apakah oriflame bekerja sama dengan pihak eksternal?

Informan: Ya, di oriflame terdapat fungsi CSR dimana dengan melalui CSR oriflame dapat mendukung beberapa komunitas yang related dengan oriflame, seperti wellbeing, sustainability dan love pink.

12. Peneliti: Apakah tujuannya?

Informan: Tujuannya adalah untuk mengkampanyekan dan mendukung program-program oriflame.



Lampiran

Transkrip Wawancara Narasumber 1

Nama : Hari Rinaldi

Usia : 39 Tahun

Jabatan : Beauty Influencer 18%

1. Peneliti: Menurut Bapak bagaimana sikap seorang leader dalam sebuah jaringan?

Informan: Sikap seorang leader dalam sebuah jaringan itu harus mengayomi teamnya, sebelum kita membuat team kita maju, saya sebagai leader harus bisa menunjukkan terlebih dahulu bagaimana caranya untuk melangkah menuju keberhasilan, dengan adanya proses tersebut saya bisa share ke team, memberikan motivasi dan tantunya akan menjadi testimoni untuk team dalam jaringan saya ataupun calon member baru yang ingin bergabung. Selain itu harus memiliki ide kreatif untuk mengembangkan suatu jaringan.

2. Peneliti: Mengapa Bapak memilih bergabung dengan jaringan bisnis oriflame?

Informan: Saya sudah memilih oriflame dan menjalankan bisnisnya, kalau ditanya mengapa yang membuat saya bergabung adalah reward dan benefit yang didapatkan sesuai dengan hasil kerja keras saya selama ini.

3. Peneliti: Kapan Bapak mulai mengenal bisnis oriflame?

Informan: Saya mengenal bisnis oriflame itu dari tahun 2014

4. Peneliti: Apa saja pencapaian yang sudah Bapak dapatkan dari oriflame?

Informan: Banyak sekali, mulai dari reward bulanan, gaji bulanan, cash award dan conference

5. Peneliti: Bagaimana caranya menjalin hubungan yang baik dalam jaringan Bapak?

Informan: Dalam menjalin hubungan yang baik dalam jaringan, saya selalu aktif berkomunikasi baik secara langsung jika ada pertemuan dengan jaringan saya, atau komunikasi melalui online. Saya selalu terbuka untuk jaringan saya jika ada hal-hal yang dibutuhkan.

6. Peneliti: Bagaimana tanggapan Bapak mengenai orang yang memandang bisnis oriflame itu penipuan?

Informan: Menurut saya orang yang memandang bisnis oriflame itu penipuan adalah orang yang belum mencoba menjalankan bisnis oriflame lalu sudah menjudge lebih dahulu bisnis tersebut dan orang yang mudah berputus asa.

7. Peneliti: Bagaimana cara Bapak saat melakukan prospek dengan orang yang baru dikenal?

Informan: Melalui pendekatan komunikasi, dan human touch saya jika baru kenal dengan orang saya tidak akan langsung menawarkan untuk orang itu bergabung di oriflame, tapi saya akan interaksi dulu, mengenal dulu karakter orangnya baru perlahan saya memberikan produk oriflame untuk di coba, dan orang itu tertarik baru saya akan daftarkan dan mengajarkan bagaimana cara menjalankan bisnisnya.

8. Peneliti: Bagaimana cara meyakinkan calon member untuk bergabung didalam jaringan Bapak?

Informan: Untuk meyakinkan calon member, saya sharing tentang pengalaman saya, bagaimana cara kerjanya, dan saya menunjukkan reward-reward yang sudah saya dapatkan untuk meyakinkan prospek saja.

9. Peneliti: Bagaimana jika downline Bapak memutuskan untuk tidak menjalani bisnis oriflame lagi?

Informan: Tentunya saya akan komunikasikan hal ini kepada downline saya, saya tidak akan memaksa untuk downline saya tetap menjalani bisnis di oriflame, akan tetapi saya akan berusaha membantu dan meyakinkan downline saya untuk memilih yang terbaik.

10. Peneliti: Apakah Bapak memiliki downline yang berada di luar kota?

Informan: Ya, tentu saja

11. Peneliti: Berapa orang yang berhasil Bapak rekrut dalam setiap minggunya?

Informan: Kalau perminggu tidak menentu, biasanya saya prospek orang 5-10 orang baru tergantung promo oriflame yang sedang berjalan

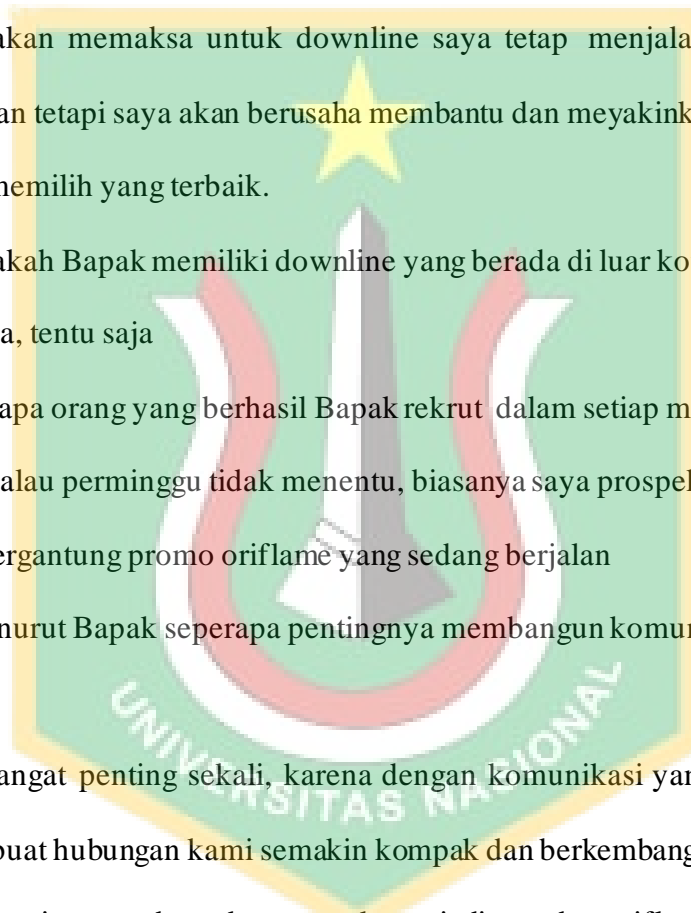
12. Peneliti: Menurut Bapak seberapa pentingnya membangun komunikasi dalam jaringan?

Informan: Sangat penting sekali, karena dengan komunikasi yang aktif dan lancar membuat hubungan kami semakin kompak dan berkembang

13. Peneliti: Apa saja syarat bergabung untuk menjadi member oriflame?

Informan: Syarat utamanya adalah calon member harus sudah berusia 18 tahun dan memiliki KTP

14. Peneliti: Bagaimana cara Bapak untuk membangun jaringan yang baik dan dapat diajak kerjasama?



Informan: Saya sering mengadakan training-training baik secara online dan offline. Dari training tersebut saya bisa sharing dengan jaringan saya, berbagi dan tentunya kami sama-sama bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

15. Peneliti: Apakah dalam jaringan Bapak memiliki strategi sendiri untuk mengajak calon member baru?

Informan: Tentu saja, banyak sekali konten-konten, banner dan informasi yang saya sebarkan untuk mengundang calon member agar terus bertambah.



Lampiran

Transkrip Wawancara Informan 2

Nama : Darsiti

Usia : 47 Tahun

Jabatan : Beauty Influencer 9%

1. Peneliti: Sudah berapa lama Ibu bergabung dengan oriflame?

Informan: Sekitar 3 tahun, saya bergabung menjadi member oriflame jakarta sejak tahun 2019

2. Peneliti: Apa pendapat Ibu setelah menjalankan bisnis oriflame?

Informan: Sangat puas, karena selama saya menjalankan bisnis di oriflame, selain saya menggunakan produknya, saya juga bisa mendapatkan benefit lainnya seperti cash award, bonus bulanan, dan hadiah sponsor.

3. Peneliti: Dari mana Ibu kenal dengan bisnis oriflame?

Informan: Pertama, saya diajak oleh rekan kerja saya yang sebelumnya sudah lebih dahulu bergabung di oriflame.

4. Peneliti: Apa alasan Ibu bergabung menjadi member oriflame? Apakah karena menyukai produk-produk oriflame atau memang ingin menjalankan bisnisnya?

Informan: Awalnya saya ditawarkan produknya, lalu saya cocok dengan produknya dan setelah itu saya mulai menjalankan bisnisnya, saya merekrut calon member yang saya tawarkan lebih dahulu produknya.

5. Peneliti: Apakah ibu memiliki jaringan dalam kota dan luar kota?

Informan: Ya, beberapa team saya ada yang diluar kota dan juga dalam kota.

6. Peneliti: Bagaimana cara ibu berkomunikasi dengan jaringan Ibu?

Informan: Untuk komunikasi intens saya dan team memiliki WAG dan juga menggunakan beberapa sosial media, seperti instagram dan facebook.

7. Peneliti: Apakah upline ibu selalu memberikan pelatihan atau training di dalam grup?

Informan: Ya, setiap sebulan ada beberapa kali training, untuk memotivasi kami semua dalam jaringan dan juga member baru yang bergabung.

8. Peneliti: Apa saja pencapaian yang sudah ibu dapatkan dari bisnis oriflame ini?

Informan: Alhamdulillah, saya mendapatkan program sponsor setiap bulannya, lalu tentunya saya dapat gaji bulanan dan juga terkadang berkesempatan jalan-jalan ke luar kota bahkan sampai keluar negeri.

9. Peneliti: Apakah sebelum mengenal oriflame, ibu pernah bergabung dengan bisnis MLM seperti oriflame?

Informan: Tidak pernah,

10. Peneliti: Bagaimana cara meyakinkan calon member untuk bergabung didalam jaringan Ibu?

Informan: Dengan melakukan pendekatan komunikasi yang baik, awalnya saya merekomendasikan beberapa produk oriflame sesuai kebutuhan para customer, lalu setelah customer tertarik dan selalu order produknya, saya tawarkan bisnisnya, sampai akhirnya mereka mau bergabung, dan saya selalu meyakinkan calon member untuk bergabung karena jika menjalankan bisnis oriflame dengan sungguh-sungguh maka oriflame akan menjamin kehidupan kita.

Lampiran

Transkrip Wawancara Informan 3

Nama : Erliandita

Usia : 25 Tahun

Jabatan : Calon Prospek

1. Peneliti: Apakah ibu tahu tentang oriflame?

Informan: Ya , tahu

2. Peneliti: Sudah berapa kali ibu diprospek oleh member oriflame?

Informan: Beberapa kali, karena kebetulan teman saya ada yang menjadi member di Oriflame cabang jakarta, yang nawarin saya pun ada yang secara langsung dan ada juga yang menawarkan melalui sosial media, seperti facebook dan instagram.

3. Peneliti: Bagaimana cara member oriflame melakukan pendekatan terhadap ibu?

Informan: Biasanya yang ingin mengajak saya untuk ikut bergabung, itu melakukan pendekatan komunikasi yang informal seperti mengajak kenalan dulu, lalu mengirimkan saya produk oriflame dan menjelaskan beberapa fungsi dan manfaat dari produk tersebut.

4. Peneliti: Apakah Ibu pernah menjalankan bisnis MLM lainnya?

Informan: Belum pernah.

5. Peneliti: Mengapa ibu masih belum yakin untuk bergabung menjadi member oriflame?

Informan: Saya belum bisa konsisten untuk menjalankan bisnisnya, karena masih ada keperluan lainnya.

6. Peneliti: Apakah testimoni yang diberikan belum cukup membuat ibu menjadi yakin untuk bergabung menjadi member oriflame?

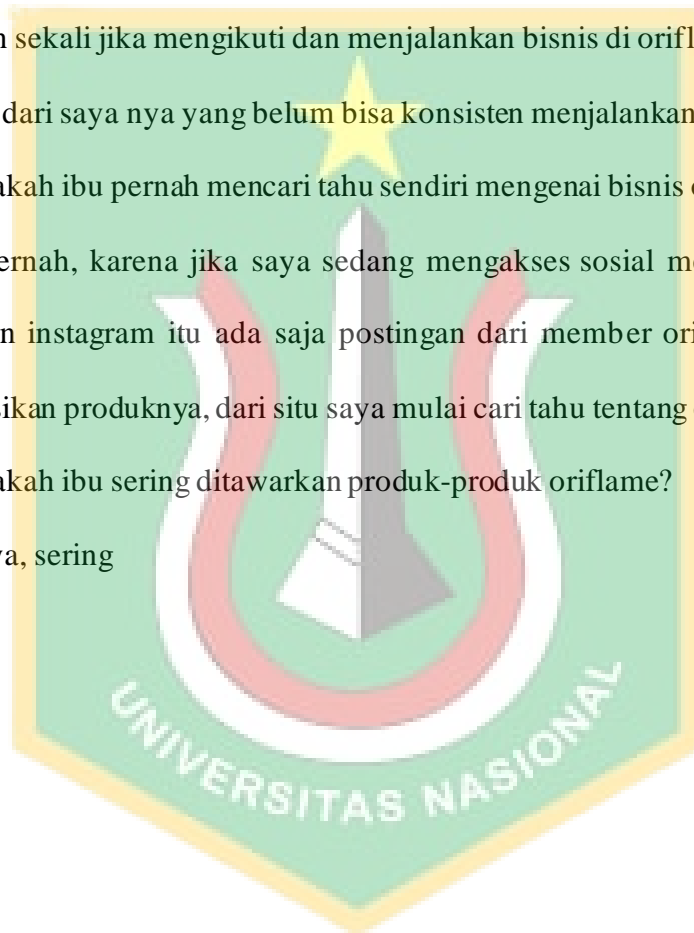
Informan: Untuk testimoni banyak sekali yang ditunjukkan dari member oriflame ataupun dari postingan akun resmi oriflame itu sendiri, jujur sangat menggiurkan sekali jika mengikuti dan menjalankan bisnis di oriflame, namun kembali lagi dari saya nya yang belum bisa konsisten menjalankan bisnisnya.

7. Peneliti: Apakah ibu pernah mencari tahu sendiri mengenai bisnis oriflame?

Informan: Pernah, karena jika saya sedang mengakses sosial media seperti facebook dan instagram itu ada saja postingan dari member oriflame yang mempromosikan produknya, dari situ saya mulai cari tahu tentang oriflame.

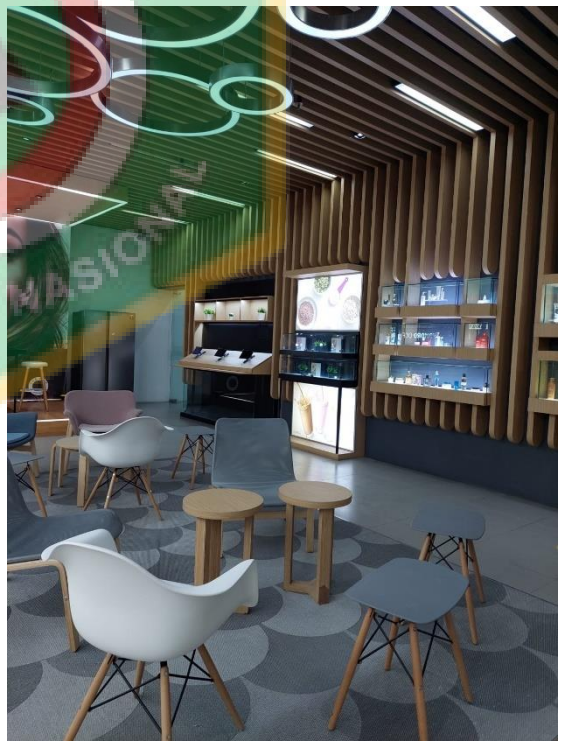
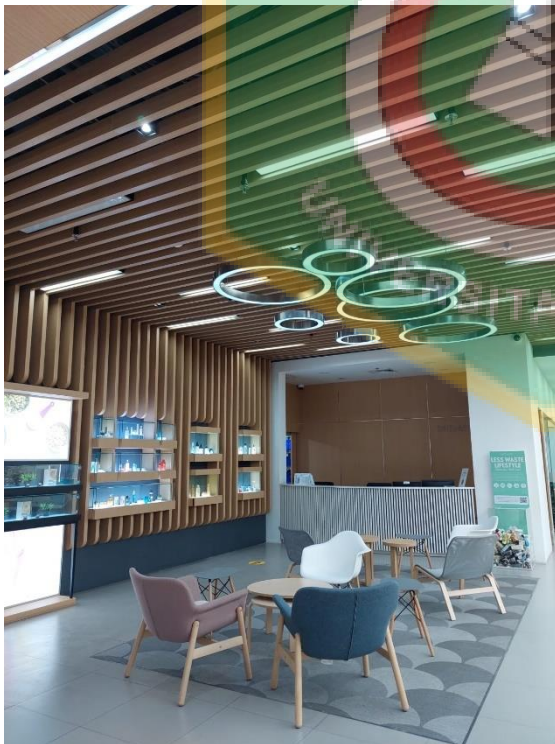
8. Peneliti: Apakah ibu sering ditawarkan produk-produk oriflame?

Informan: Iya, sering



DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara dengan *Key Informan* Bapak Roni.



2. Wawancara dengan Informan Bapak Aldy.



3. Wawancara dengan Informan Ibu Darsiti



4. Wawancara dengan Informan Ibu Erliandita



LAMPIRAN UJI TURNITIN

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.oriflame.com Internet Source	8%
2	repository.ung.ac.id Internet Source	1%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	www.slideshare.net Internet Source	1%
6	ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
7	repository.upnvj.ac.id Internet Source	<1%
8	lelakitulen.blogspot.com Internet Source	<1%
9	andasuksescoy.blogspot.com Internet Source	<1%