Wawancara dengan Informan 2

Staff PR PT. United Supplies Agency

1. Siapa yang terlibat dalam proses komunikasi antar pribadi? Mengapa mereka yag dilibatkan?

   Jawab: Staff PR dan juga customer. Karena mereka yang melakukan kontak langsung dengan customer dan mereka yang mewakili perusahaan dalam menjalin hubungan dengan customer.

2. Di mana saja dilakukan komunikasi antar pribadi?

   Jawab : Di luar perusahaan seperti cafe dan restoran.

3. Apa saja yang diperhatikan dalam melakukan komunikasi antar pribadi?

   Jawab : Bahasa tubuh seeperti gerak- gerik, mimik wajah, cara bicara agar dapat mengetahui maksud dan tujuan dari perkataan, dan intimasi atau kedekatan hubungan.

4. Mengapa hal itu yang diperhatikan?

   Jawab : Karena dari bahasa tubuh dan cara bicara kita dapat mengetahui respon customer yang sebenarnya tanpa ditutup- tutupi dan mengetahui bagaimana karakter dan sikapnya. Sedangkan menjalin intimasi agar hubungan dengan customer dapat lancar dan semakin akrab kita dengan customer, semakin mudah melakukan lobi atau komunikasi.

5. Bagaimana tahap- tahap pelaksanaan komunikasi antar pribadi?

Jawab : Melalui pengenalan, lalu terjadi keakraban dan terbentuk *feedback* dari custoer sehingga dapat diketahui ada tidaknya hubungan yang berkelanjutan.

6. Mengapa tahap- tahap itu yang dipilih?

   Jawab : Tahap- tahap ini penting karea komunikasi diawali dengan kontak terlebih dahulu. Setelah melakukan kontak, kit dapat mengenal karakter orang tersebut sehigga terjalin keakraban dengannya yang menentukan kelangsungan hubungan tersebut.

7. Apa yang dimaksud strategi?

   Jawab : Strategi adalah upaya untuk melakukan suatu hal agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai.

8. Apa yang diperhatikan dalam melakukan strategi? Mengapa hal itu yang diperhatikan?

   Jawab : Mengetahui maksud dan tujuan dari strategi tersebut karena dengan mengetahui apa tujuan kita melakukan strategi, maka kita dapat menentukan strategi yang tepat. Lalu menentukan sasaran yang ingin dicapai dan kemampuan dalam mengusai strategi supaya hasilnya maksimal. Karena kalau kita sudah menguasai dengan baik, kita akan optimal dan fokus pada strategi dan hasil yang akan dicapai.

9. Apa yang dimaksud dengn lobi?

   Jawab : Lobi adalah proses mempengaruhi seseorang supaya mau mengikuti keinginan kita tanpa adanya unsur paksaan.

10. Siapa yang dilibatkan dalam kegiatan lobi? Mengapa?

    Jawab : Dilakukan oleh karyawan yaitu staff PR kepada customer.

11. Apa yang diperhatikan dalam melakukan lobi?Mengapa?

    Jawab : Cara berkomunikasi yang baik, persiapan diri yang matang baik dari penampilan maupun kesiapan materi, sasaran dan tujuan yang jelas serta menguasai teknik melobi dan menangani penolakkan serta bersikap proaktif dan responsif yang artinya lebih banyak bertanya dan antusias.

12. Apakah ada perbedaan hal yang diperhatikan dalam melobi kepada customer yang berbeda?

    Jawab : Pasti donk. Karakter setiap orang kan berbeda- beda, jadi membutuhkan strategi yang berbeda juga. Selain itu tempat dan waktu dalam melobi juga sangat mempengaruhi, misalnya saat customer sedang sibuk pasti ia akan merasa terganggu dan tidak fokus dengan apa yang kita sampaikan.

13. Bagaimana pelaksanaan strategi tersebut?

    Jawab : Pengenalan terlebih dahulu, lalu mencaritahu apa yang menjadi kesenangan customer dan mencari kesamaan dengannya. Lakukan *ice breaking* jika suasana masih kaku. Lalu cari waktu yang tepat untuk mengetahui kapan mulai melakukan presentasi. Keempat, mendengarkan customer saat mereka menyampaikan penolakkan dan memberikan solusi untuk masalahnya. Dan terakhir lakukan *closing* saat customer sudah tertarik dan jangan menunggu terlalu lama.

14. Apakah dalam melobi pernah mengalami kendala?Jika iya, apa saja kendalanya?

    Jawab : Banyak kendala yang muncul seperti perbedaan karakter, sulit membangun kepercayaan karena mungkin customer pernah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan dengan perusahaan sebelumnya, serta waktu yang tidak tepat dan tempat yang mungkin kurang nyaman bagi customer.

15. Apakah ada perbedaan kendala untuk setiap customer yang berbeda?

    Jawab : Ada, maka dari itu kita harus dapat menguasai cara penanganan penolakkan yang baik dan benar sehingga beragam kendala maupun penolakkan dapat diatasi.

16. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

    Jawab : Untuk mengatasi perbedaan karakter, bisa terjadi karena kesalahan dari PR yang kurang memahami customer, sebaiknya lebih berempati dan mau mendengarkan customer dan mampu memberikan solusi yang terbaik. Jika customer kurang yakin, kita dapat memberikan bukti- bukti dan dokumen dari perusahaan dan harus percaya diri dalam menghadapi customer.Dan melebi harus di saat yang tepat, sebaiknya tanyakan terlebih dahulu kapan waktu senggang untuk bertemu dan biarkan customer yang menentukan tempatnya.

Wawancara dengan Customer

Bpk. Panani Subekti selaku Branch Manager PT. Hikmah Albros

1. Apakah staff PR PT. United Supplies Agency berpenampilan baik, sopan, dan berperilaku profesional serta mengerti/ menguasai apa yang disampaikan dengan tepat saat melakukan meeting dengan Bapak?

   Jawab: Ya, pakaian yang dikenakan formal, tutur katanya baik dan sopan. Untuk penguasaan materi terkait perdagangan batu bara, mereka menguasai dengan baik. Mungkin hal ini didukung dengan pengalaman dan keterlibatan mereka dalam proses jual beli batu bara yang digeluti perusahaannya.

2. Dalam melakukn negosiasi dan penawaran, apakah Anda merasa staff PR mempengaruhi Anda atau Anda merasa dipaksa?

   Jawab : Ga sih, mereka biasa menanyakan terlebih dahulu batu bara apa yang kami cari, bagaimana speknya. Jika cocok, kami akan lakukan pengambilan sample dan melakukan uji tes lab sendiri sehingga hasilnya akurat. Kalau memang tidak cocok, biasanya mereka menawarkan untuk mencarikan batu bara dengan kalori yang kami minta. Tetapi jika hasilnya kurang memuaskan ya kami tidak akan melakukan transaksi.

3. Apakah menurut Bapak staff PR dapat merebut perhatian Bapak sehingga Bapak fokus dan tertarik pada apa yang disampaikannya?

   Jawab: Sebenarnya saat ia bisa mendapat kesempatan untuk bertemu langsung dengan customer, ia sudah mampu merebut perhatiannya. Namun terkadang,

kami harus membalas pesan, email, atau menerima telepon yang urgent. Sehingga terkadang pembicaraan harus terhenti sejenak untuk hal- hal seperti itu. Memang tidak mudah untuk mengalihkan perhatian seseorang dari kesibukan penting orang tersebut. Staff PR harus lebih menguasai trik untuk merebut perhatian customer saat customer sibuk sendiri.

4. Bagaimana pendapat Bapak tentang peranan staff PR dalam mempertahankan hubungan baik dengan Bapak? Apakah sudah dilakukan dengan baik?

   Jawab: Ya saya rasa untuk cara mereka membangun hubungan dengan customer sudah tergolong baik. Salah satunya dengan meeting ini, dengan pertemuan langsung dapat membangun kedekatan hubungan dengan customer sehingga tercipta hubungan yang baik dan berkepanjangan. Untuk hal lain seperti ucapan selamat saat ulang tahun, ucapan salam yang ramah dan hangat melalui telepon,email, atau bahkan entertain customer juga merupakan cara untuk mempererat hubungan bisnis.

5. Apakah menurut Bapak, staff PR PT. United Supplies Agency dapat mengetahui apa yang diminati pendengar?

   Jawab: Ya, mereka mencaritahu apa yang diminati oleh customer, seperti mencaritahu apa hobi saya, saya lebih suka bertemu di tempat yang bagaimana, pilihan waktu dan tempat biasanya mengikuti jadwal saya.

6. Apakah menurut Bapak staff PR sudah bisa menempatkan diri kapan sebaiknya dan di mana yang tepat untuk memulai komunikasi?

Jawab: Ya, mereka bisa menunggu jika misalnya saya sedang sibuk membalas sms ata bbm dari klien atau kantor. Setelah dirasa saya sudah siap untuk membahas pokok permasalahan barulah mereka memulai pembicaraan dan biasanya diselingi dengan pembicaraaan ringan atau *joke* ringan.

7. Apakah menurut Bapak staff PR sudah menjadi pendengar yang baik bagi Bapak?

   Jawab: Ya mereka bisa menjadi pendengar yang baik namun terkadang jika saya mengutarakan pendapat saya yang bersimpangan dengannya, mereka akan membantah namun terkadang tidak terkontrol dengan baik. tetapi itu jarang terjadi. Mereka bisa memberikan solusi yang baik bagi perusahaan kami.

8. Apakah staff PR PT. United Supplies Agency mengerti dengan jelas dan benar semua pesan yang Bapak sampaikan?

   Jawab : Ya tidak semua pesan yang saya sampaikan dapat dicerna dengan baik. Terkadang terjadi *miss communication* karena perbedaan pendapat dan pengetahuan yang dimiliki masing- masing dari kita. Namun sejauh ini masih bisa ditangani dengan baik oleh staff PR sehingga kesalahan pesan yang diterima bisa diluruskan segera.

9. Apakah menurut Bapak, staff PR mengetahui kapan waktu yang tepat untuk menghentikan pembicaraan?

   Jawab: Dalam pertemuan kita yang tidak bisa hanya satu kali bertemu terjadi deal, memang perlu pertemuan berulang. Ini yang saya suka dari staff PRnya,

mereka akan cepat- cepat *closing* jika minat dan ketertarikan saya terhadap produknya tinggi. Mereka tahu betul kapan saat yang tepat untuk mengakhiri pembicaraan sehingga lebih efisien waktu dan tenaga tanpa menyinggung orang lain.

FOTO TAMBANG BATU BARA

Stok Batu bara

Tim PT. BPR

Lahan Batu bara

Kegiatan Lobi PT. USA