

LAMPIRAN

Lampiran 1

Hasil Wawancara

Wawancara terhadap *Key Informan* :

Key Informan

Nama : Wahidin Hiayat, A.Md
Jabatan : Operasional dan Marketing
Lokasi : Kantor Pusat PT Mekar Mandiri Jaaya Pusaka
Alamat : Jl. Raya Pantura Pusakanagara Subang Jawa Barat
Tanggal dan Waktu : 7 Juni 2022 13:00

1. Kapan awal mula berdirinya PO Mekar Mandiri Jaya?

Jawab:

PO MMJ itu berdiri pada tahun 2019 kalau awal mulanya saya belum tau pasti karena ketika saya ada disini pada saat MMJ sudah memiliki 2 unit. Kalau untuk sejarah singkatnya bos saya itu basicnya usaha jual beli besi yang memang sudah lama diusaha tersebut nah akhirnya beliau mencoba usaha dibidang usaha lain dan akhirnya ada pandangan di usaha buka PO bus pariwisata. Kenapa PO Pariwisata? Karena memang basicnya dan SDM nya pun kebanyakan orang pariwisata, pariwisata dengan mobil ngeline itu beda dilihat dari trayeknya juga beda dilihat dari izinnya juga beda nah kita MMJ pada akhir tahun 2021 alhamdulillah sudah punya PT sendiri yaitu PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka kita sudah ada di naungan PT resmi namun untuk yang lainnya itu masih proses.

2. Apa visi dan misi PO. Mekar Mandiri Jaya Trans?

Jawab:

Visinya itu ikut berkontribusi dalam bidang pariwisata sebagai penunjang armada atau fasilitas armada untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin berpergian gitu, khususnya tour, ziarah seperti itulah. Kemudian misinya itu menjadi PO pariwisata terdepan dan tetap mengutamakan pelayanan dan fasilitas itu visi dan misinya.

3. Apa keunggulan dari PO. Mekar Mandiri Jaya Trans?

Jawab:

Keunggulan dari PO Mekar Mandiri Jaya sendiri, pertama itu mudah dijangkau khususnya untuk masyarakat subang yang memang notabenenya itu pertama, di subang PO yang berada di Pantura. Jadi di Subang ini PO bus yang di Pantura ini Cuma PO. MMJ selain PO – PO lain dan disinipun competitor kita ga banyak baru sedikit lah khususnya di subang. Jadi PO MMJ insyaallah bisa diandalkan. Kemudian selain itu keunggulan dari PO MMJ sendiri kita disini semuanya unitnya terbaru dan semuanya itu sudah JB3, JB3 itu artinya varian terbaru dari produk karoseri Adiputro semua 2019 itu salah satu keunggulan dari PO MMJ sendiri jadi unit terbaru dan kita pun ada unit paling muda banget tahun 2020.

4. Bagaimana system sewa bus diluar Subang?

Jawab:

Sebenarnya untuk penjemputan atau sewa order sendiri tidak hanya cakupan Subang, Indramayu saja akan tetapi bisa disewa dari luar daerah juga seperti Jawa Tengah, Jabodetabek, atau bahkan penjemputan diluar itu, namun syarat dan ketentuan berlaku, misalkan jemput dari Jakarta tujuan Jogja nah dari Jakarta ke Jogja penjemputan itu ada cas namanya cas solar penjemputan.

5. Fasilitas apa saja yang ada di PO. Mekar Mandiri Jaya Trans?

Jawab:

Kalau fasilitas itu armada MMJ Trans semuanya sudah memenuhi standar pariwisata diantaranya, dispenser, terus jok sesuai standar pariwisata ada aldila dan rimba kencana kita sudah punya, AC jelas kita pakai Denso, kenapa kita pakai Denso? Karena lebih awet dan lebih dingin, kemudian selain itu kita sudah dilengkapi dengan unit head android semua, full strobe, kemudian ada USB charger ya memang untuk menunjang para wisatawan atau para penumpang untuk mencharger handphonemya itu hanya khusus untuk mencharger handphone dilarang mencharger powerbank. Kenapa di dalam bus itu tidak boleh mencharger power bank? Karena daya di bus dengan daya di rumah kita itu berbeda makanya jika kita lihat berita diluar kenapa bus bisa terbakar karena kebanyakan yaa bukan berarti powerbank selalu membuat kebakaran, kebanyakan itu awalnya dari powerbank konsleting jadi kita ngecharge powerbank kemudian sekningnya ngga kuat hingga memercikkan api kalua misalkan api sudah memercik ke balkon ac itu cepat nyebarnya karena Freon nah seperti itu, selain itu juga kita sudah ada unit SHD kelebihan unit SHD sendiri bagasi lebih luas intinya seperti itu, unit pun lebih tinggi dari unit biasa dan dilihat dari fisiknya pun beda dengan bus biasa.

6. Dari beberapa fasilitas bus tersebut, mana yang lebih diminati pelanggan?

Jawab:

Yang lebih diminati pelanggan itu biasanya dispenser sama USB charger biasanya plus bagasi yang luas apalagi yang memang long trip kalua long trip kan persiapannya lebih banyak tas koper lebih banyak jadi bisa menopang banyak barang-barang untuk masuk ke bagasi

7. Apa yang membedakan PO. Mekar Mandiri Trans dengan PO lainnya?

Jawab:

Khususnya PO MMJ apa yang membedakan PO MMJ dengan PO lain, yang paling mencolok adalah kita unit terbarukan semua dan kita itu selalu mengevaluasi setiap pemberangkatan, misalnya pemberangkatan ada complain selalu kita evaluasi untuk kemudian diterapkan gitu intinya di MMJ ini lebih tanggap dan lebih welcome terbuka untuk semua.

8. Harga sewa yang ditawarkan PO. Mekar Mandiri Jaya kepada pelanggan ada di kisaran berapa?

Jawab:

Kalau harga sewanya sendiri saya pikir masih standart ya, karena PO MMJ sendiri itu sistemnya sewa borong artinya sewa borong itu bukan harian system sewa borong itu sudah termasuk bbm, armada, kemudian driver atau crew. Kemudian sewanya itu relatif menurut saya sudah cukup murah. Nah terus selain itu MMJ Trans bisa bersaing harga,

selain bersaing harga amadanya pun tidak kalah dengan yang lain seperti itu. Nah misalnya untuk lebih rincinya misalkan kita ke Jogja itu tarif kita untuk Jogja PP hanya 7 juta rupiah itu untuk sewanya diluar tol, parker, dan tips driver itu rute Subang – Jogja, misalkan penjemputan diluar daerah pun bisa jadi intinya dari 7 juta itu tinggal ditambahkan cas penjemputan misalnya penjemputan di Jakarta yang awalnya harga 7 juta bisa ditambahkan cas jemput 1 juta jadi totalnya 8 juta.

9. Bagaimana sistem promosi yang dilakukan PO Mekar Mandiri Jaya?

Jawab:

Untuk sejauh ini system promosi kita sebagian besar masih melalui mulut ke mulut dan sekarang kebanyakan di iklankan oleh mania wisata, kenapa saya katakan mania itu mengiklankan? Ya memang secara tidak langsung mereka mengiklankan produk kita kadang ada juga yang langsung ke kantor juga ada atau melalui biro wisata juga banyak, cuman sejauh ini upaya yang kita lakukan untuk media promosi melalui mulut ke mulut dan mulai melalui online karena kita juga belum pasang banner atau spanduk iklan manapun.

10. Bagaimana strategi komunikasi pemasaran PO Mekar Mandiri Jaya dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan?

Jawab:

Sebenarnya sederhana sih, kita itu kalau pengen banyak konsumen gampang kita tunjukkan pelayanan dan fasilitas dengan seperti itu maka kita jadikan sebagai marketing kita juga strategi untuk menarik konsumen karena kalau misalkan PO pariwisata itu sangat sensitif sekali contoh AC bocor saja itu masuknya complain AC bocor, ganti ban di jalan. Kita kan namanya kendaraan dipakai kendaraan jalan pasti ada aja kendala. Karena itu kita harus lebih prima dalam maintenance atau dalam perawatan harus lebih prima untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan

11. Hambatan dan keberhasilan apa saja dalam menerapkan strategi komunikasi pemasaran di PO Mekar Mandiri Jaya?

Jawab:

Awalnya itu PO MMJ hanya 1 unit dan itupun sang owner tidak mendalami bisnis itu, jadi pengadaan unit armada 1 unit dan itupun hanya mencoba tapi melihat pasar yang begitu pesat dan begitu antusias dari masyarakat jadi akhirnya pas waktu itu nambah lagi 1 unit dan setelah nambah 1 unit dilihat aktifitasnya banyak keberangkatannya juga banyak maka sang owner pun menambah unit lagi menambah 2 lagi dan sampai sekarang unit kita sudah 7 unit totalnya. Kemudian hambatan pasti ada yah, terutama di wilayah SDM jelas, SDM itu dalam arti orang-orang yang siap untuk diterjunkan di armada pariwisata itu memang ada hambatan cuman ya tetap kita bisa menyelesaikan terus selain itu hambatan kita jelas dengan competitor lain.

Wawancara terhadap *Informan*:

Informan Pelanggan PO Mekar Mandiri Jaya Trans

Nama : Muhammad Iqbal
Jabatan : Pelanggan
Lokasi : Kantor bus PO Mekar Mandiri Jaya Pusaka
Alamat : Jl. Raya Pantura Pusakanagara Subang Jawa Barat

1. Sejak kapan anda menjadi pelanggan PO. Mekar Mandiri Jaya Trans?

Jawab:

Saya menjadi pelanggan PO. MMJ Trans itu sejak tahun 2021 kemarin.

2. Darimana anda mengetahui PO. Mekar Mandiri Jaya Trans ini?

Jawab:

Saya mengetahui PO. MMJ Trans itu dari akun sosial mediana biro travel, dan disitulah saya mencoba menggunakan armada MMJ Trans sebagai moda transportasi perjalanan wisata saya.

3. Apakah harga sewa dengan fasilitas yang disediakan sudah sesuai?

Jawab:

Menurut saya fasilitas dan harga sewa itu sudah sesuai karena fasilitas yang ada di PO. MMJ trans sudah sesuai dengan fasilitas yang menarik seperti request kursi, bantal selimut, dispenser, entertainment bus dan sebagainya.

4. Fasilitas bus apa yang sering anda gunakan?

Jawab:

Fasilitas yang sering saya gunakan ketika perjalanan biasanya menggunakan bantal selimut, dispenser, TV, charger USB dan masih banyak lagi.

5. Mengapa anda memilih PO. Mekar Mandiri Jaya Trans ini daripada PO bus yang lain?

Jawab:

Karena PO. MMJ Trans itu fasilitasnya lengkap ketimbang yang lainnya. Karena PO. MMJ trans menyediakan unit yang sangat penting bagi penumpang, dari segi interior sampai eksteriornya.

6. Melalui apa anda menyewa bus ini?

Jawab:

Saya lebih enak whatsapp dan kalau sudah dekat hari-h datang langsung ke kantor bisa sekaligus cek unit yang mau saya booking jika unit nya lagi ada di garasi dan ngobrol santai.

7. Bagaimana pendapat anda tentang PO. Mekar Mandiri Jaya Trans ini?

Jawab:

Menurut saya PO MMJ ini sudah patut diacungkan jempol. Walaupun PO. MMJ Trans tergolong PO yang baru, PO tersebut sudah bisa bersaing dengan PO yang lainnya.

Lampiran 2

Foto Dokumentasi Penelitian



Gambar 5.1 Foto saat proses wawancara dengan key informan



Gambar 5.2 Penyerahan souvenir dari peneliti



Gambar 5.3 Salah satu unit MMJ Trans



Gambar 5.4 Proses pengecekan mesin bus secara berkala



Gambar 5.5 Interior bus dengan seat 2-2



Gambar 5.6 AC terbaru dengan port USB di setiap seat



Gambar 5.7 Interior bus dengan seat 2-3



Gambar 5.8 Fasilitas Audio Video di dalam bus



Gambar 5.9 Bagasi yang luas



Gambar 5.10 Dashboard pengemudi dengan fasilitas yang mendukung



Gambar 5.11 Cadangan seat yang disesuaikan dengan request pelanggan



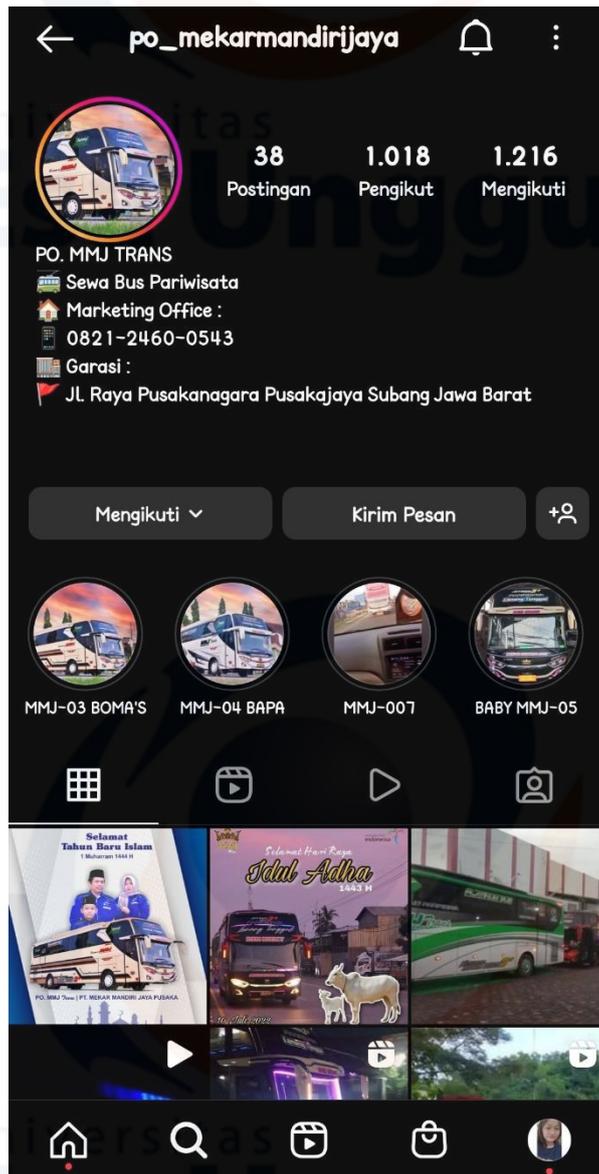
Gambar 5.12 Dispenser di dalam bus



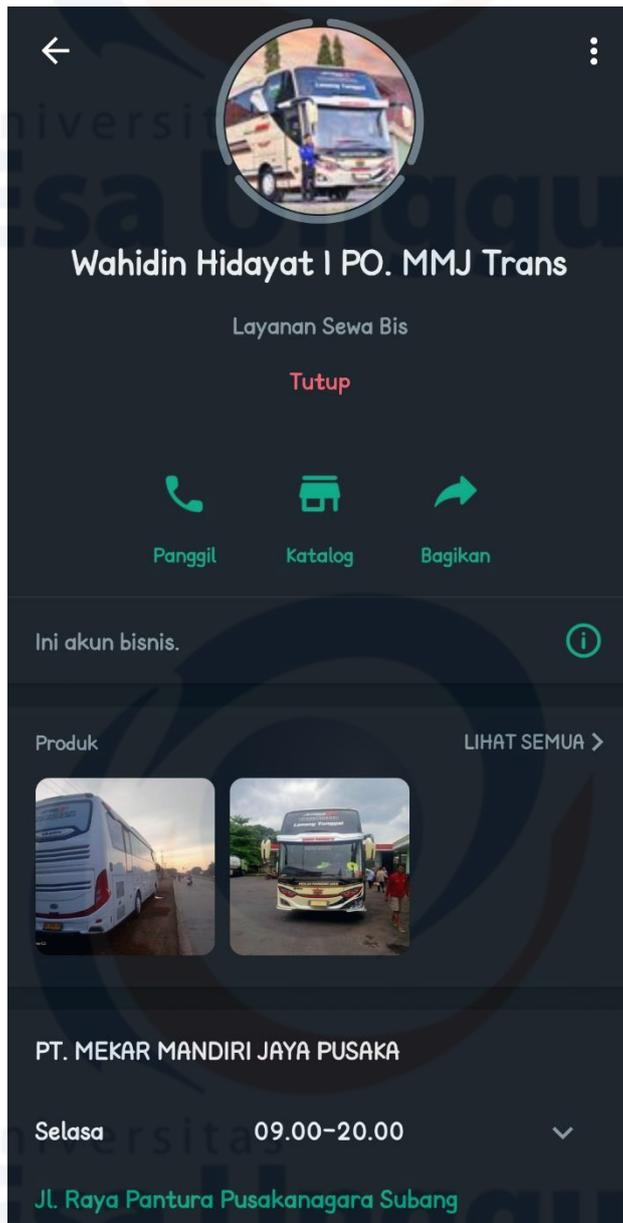
Gambar 5.13 Nomor lambung bus



Gambar 5.14 Armada ke 3 PO MMJ Trans



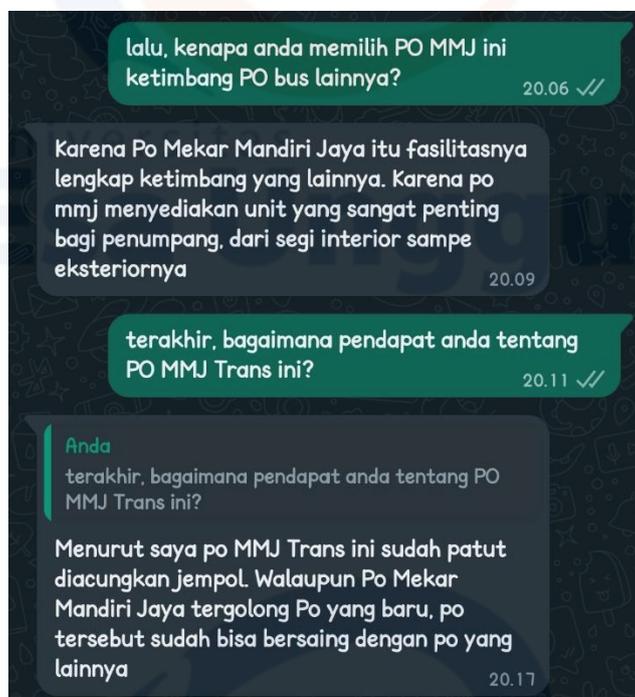
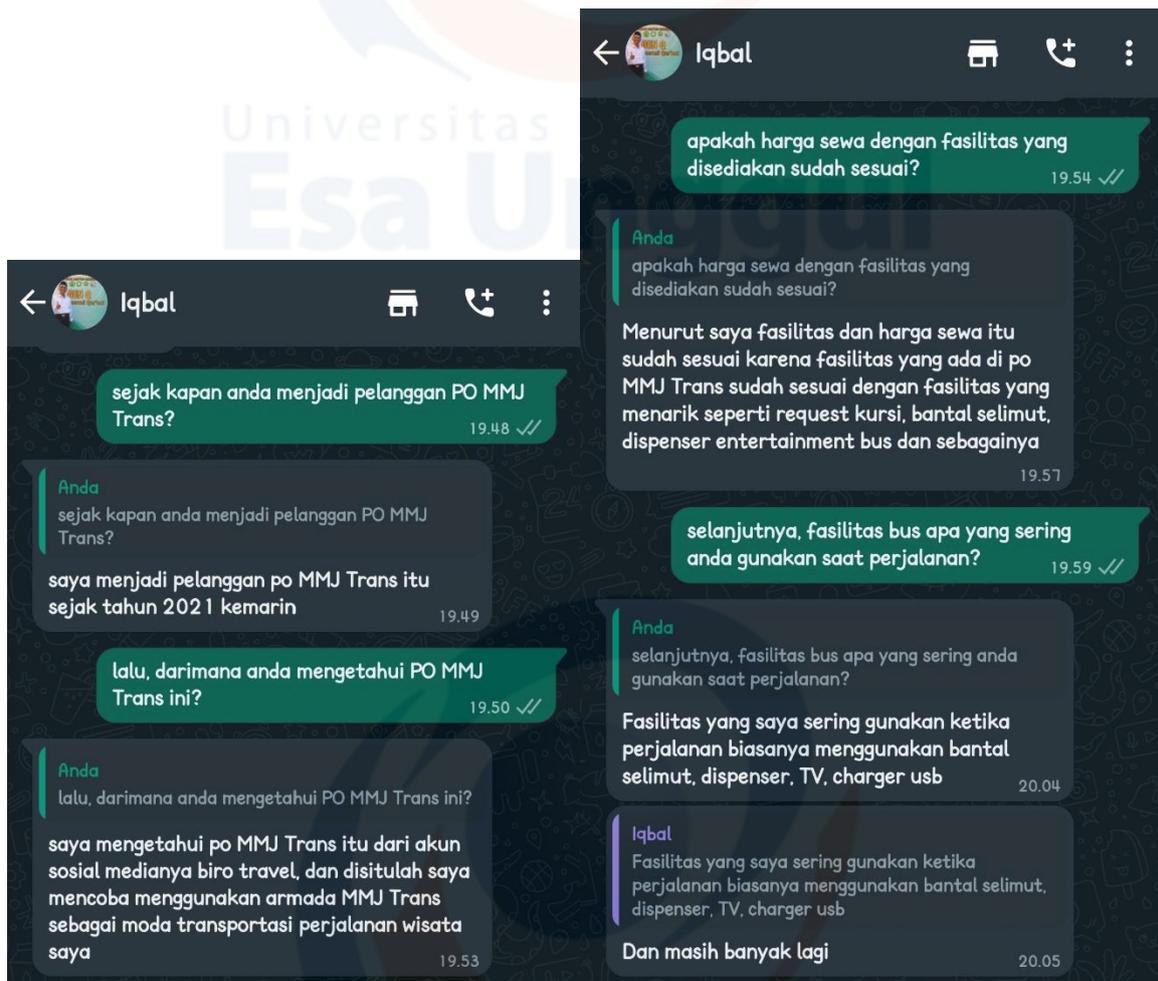
Gambar 5.15 Akun Instagram PO. MMJ Trans



Gambar 5.16 Akun Whatsapp PO MMJ Trans



Gambar 5.17 Akun Facebook PO MMJ Trans



Gambar 5.18 Wawancara dengan Informan