

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan “Strategi Dan Taktik Komunikasi Bisnis Bengkel SHOC+ Dalam Penjualan Jasa”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam studi ini dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi terhadap *key informan dan informan* serta lingkungan bengkel SHOC+. Objek penelitian ini bertempat di salah satu bengkel perawatan dan perbaikan kendaraan yang berlokasi di Jalan Raya Pos Pengumben no.168 Kelapa Dua, Jakarta Barat. Bengkel tersebut bernama SHOC+ yang pertama kali didirikan pada tahun 2015 yang berfokus kepada kendaraan roda 4. Sampai dengan hari ini total teknisi yang bekerja sebanyak 6 orang. Jika diamati sangat banyak sekali bengkel yang tersebar di daerah ibu kota Jakarta, namun setiap bengkel memiliki strategi dan taktiknya sendiri, sehingga pencapaian yang didapatkan pun berbeda antara satu bengkel dengan bengkel yang lainnya, maka dari itu peneliti melakukan studi kasus terhadap bengkel SHOC+ dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan mencoba memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat membantu bengkel SHOC+ dalam meningkatkan penjualan.

Kata Kunci: Strategi, Taktik, Komunikasi Bisnis, SHOC+, dan Penjualan Jasa

ABSTRACT

This research has a purpose to describe and explain “SHOC+ Workshop Business Communication Strategies and Tactics in Service Sales”. This research use study approach of descriptive qualitative. This research use technique of data collection of depth-interview toward key informant and informant. This research object was taken place on one of repair and treatment shop which located on Jalan Raya Pos Pengumben No. 168 Kelapa Dua, Jakarta Barat. The repair shop was called SHOC+, which establish on 2015 year and focused on four-wheeled vehicle. Until now, the total number of technical is 6 people. If you notice, many of repair shop that spread in Jakarta City, but all of those repair shop has their own tactic, so the achievement that will reach are different. Therefore, this research conducted case study toward SHOC+ repair shop with a goal for describe, explain and try to give are commendation that may can help SHOC+ repair increasing the number of sales.

Keywords: Strategy, Tactics, Business Communication, SHOC+, and Sales Service