

**LAMPIRAN**  
**HASIL WAWANCARA PELAKU USAHA BENGKEL SHOC+**

Waktu wawancara : Hari : Minggu  
Tanggal : 3 April 2022  
Pukul : 11.00 sd 11.15  
Narasumber : Nama : Liem Sony  
Kontak: 0817117516

1. Peneliti : Selamat siang Pak, sudah bisa dimulai ya ?  
Narasumber : Bisa, silahkan.
2. Peneliti : Boleh diberi tahu nama lengkap Bapak ?  
Narasumber : Nama lengkapnya Liem Sony.  
Peneliti : Baik saya panggil Pak Sony saja boleh ya Pak.  
Narasumber : Ya boleh.
3. Peneliti : Apa yang mendorong Pak Sony untuk menggeluti bis-nis bengkel ini ?  
Narasumber : Saya melihat semakin hari lalu lintas di Jakarta semakin sesak oleh kendaraan yah, khususnya kendaraan roda empat. Bagi saya disitu terdapat peluang untuk saya membuka bengkel sebagai sarana perawatan kendaraan.
4. Peneliti : Apakah Bapak sendiri merupakan seorang yang sangat suka dengan dunia otomotif?  
Narasumber : Saya pribadi bukan orang yang suka otak atik mobil seperti anak-anak muda ya, jadi kalo ditanya apakah saya sangat suka dengan dunia otomotif, ya jawabannya tidak juga, saya lebih melakukan perbaikan & perawatan rutin saja, supaya ketika mobil akan saya pakai ya sudah siap.  
Peneliti : Luar biasa Pak, lebih baik mencegah dari pada mengobati yah hehehe.  
Narasumber : Iya betul mas.
5. Peneliti : Baik lanjut ya, kapan pertama kali bengkel ini resmi dibuka Pak?  
Narasumber : Resminya kami buka bengkel pada Bulan Juli tahun 2015, saat itu namanya bukan SHOC+ mas, tetapi Nawilis.  
Peneliti : Ohh, dulunya bengkel ini Nawilis toh, saya tahu bengkel itu, spesialis untuk perbaikan kaki-kaki, termasuk spoorring dan balancing ya
6. Peneliti : Kok bisa memakai nama Nawilis Pak ? Bagaimana ceritanya ?  
Narasumber : Ternyata kamu tahu juga ya dengan Nawilis, jadi memang kebetulan saya langganan di Nawilis sejak lama, pas saya datang kesana untuk servis mobil, saya dikasih brosur untuk program bisnis *franchise* bengkel, ya saya tertarik juga ya, dengan pertimbangan yang tadi itu, lalu lintas di Jakarta padat, jadi saya pikir

ada peluang juga nih, yasudah saya pelajari cara mainnya dan sampai akhirnya jadi mitra Nawilis selama 5 tahun.

7. Peneliti : Berarti tahun 2020 kontraknya dengan Nawilis habis ya Pak ?  
Narasumber : Ya betul, tepatnya Bulan Juli tahun 2020, nah barulah kita pakai nama SHOC+ sebagai penggantinya.
8. Peneliti : Pada saat bermitra dengan Nawilis, apakah Bapak turut serta dalam urusan strategi untuk menarik konsumen bengkel ?  
Narasumber : Itu semua sudah diatur oleh Nawilis ya, seluruh kegiatan promosi dll itu urusan mereka, tugas kami hanya mengikuti setiap promo-promo yang dijalankan. Kecuali saat ini ya, saat sudah lepas dari Nawilis murni strategi sepenuhnya ada di tangan saya.
9. Peneliti : Memang strategi seperti apa yang mereka lakukan Pak untuk menarik minat konsumen ?  
Narasumber : Yang saya lihat selama ini, mereka selalu berinovasi untuk menciptakan hal baru, seperti peralatan misalnya, mereka cukup modern dibandingkan dengan kompetitor. Selain itu mereka juga mempertahankan pelayanan yang prima, sebisa mungkin komplek dari konsumen itu diminimalisir.
10. Peneliti : Memang contoh alatnya apa saja Pak yang mengikuti perkembangan zaman ?  
Narasumber : contohnya seperti alat spooring balancing dan alat untuk servis ac, yang saya tahu kebanyakan kompetitor menggunakan alat spooring yang masih 2 dimensi yah, dan merk yang digunakan biasanya merk Cina, kalau nawilis alat spooring nya sudah 3 dimensi mas, dan merk yang kami pakai beissbarth dari Jerman, jadi dijamin lebih presisi. Begitu juga dengan alat servis ac nya, kita udah ga kayak jaman dulu tuh servis ac musti bongkar total dashboard mobil, sekarang canggih, kita sudah pakai sistem komputerisasi, jadi lebih efisien dan hasil kerjanya lebih terjamin.
11. Peneliti : Berarti alat yang digunakan di SHOC+ saat ini otomatis modern juga ya Pak ?  
Narasumber : Iya dong, sebagai mitra kita wajib mengikuti standar yang mereka punya, ya... bagian dari quality control mereka juga yah.
12. Peneliti : Baik Pak lanjut yah, untuk sdm yang bekerja disini berjumlah berapa orang dan mengisi posisi apa saja Pak ?  
Narasumber : Disini yang bekerja ada 5 orang mas, 4 mekanik dan 1 cs atau customer servis.
13. Peneliti : Darimana mendapatkan mekanik dan cs nya Pak ?  
Narasumber : Kalau mekanik itu saya dapat dari kota Malang, ya rekomendasi dari Nawilis juga sih, jadi di Malang itu ada sekolah tehnik khusus spooring balancing, jadi saya pesan 4 orang deh hehehe. Kalau cs saya dapat dari mana saja

ya, yang saya utamakan perempuan sih, karena menurut saya lebih bisa luwes dan menarik perhatian konsumen.

14. Peneliti : Setuju pak, kalau perempuan bisa lebih mencairkan suasana ya hahaha. Mekanik yang dari Malang itu apa langsung kerja saja atau ada uji kelayakan kerja Pak ?

Narasumber : Jadi gini mas, sebelum bekerja, mereka semua di training oleh teknisi senior selama 1 bulan yang memiliki jam terbang selama 30 tahun bernama Pak Endri, biar tau layak apa engga nih untuk kerja, kalo ga begitu repot dong mas, taruhannya nama baik SHOC+.

15. Peneliti : Kalo cs apakah ada training nya juga Pak ?

Narasumber : kalo cs lebih simple mas, kita training nya di bengkel sendiri, yang penting kalo cs bisa jualan aja sih mas, sama product knowledge nya harus dikuasai dengan baik.

16. Peneliti : Produk apa saja yang dijual disini Pak ?

Narasumber : Disini kita jual banyak sparepart, mulai dari yang fast moving kayak filter udara, filter oli, filter ac itu kita jual untuk berbagai jenis mobil, tapi kebanyakan untuk mobil jepang sih, selebihnya kayak spare part yang usia pakainya cukup lama kayak shock breaker, ban, part kaki-kaki, sampai produk yang sifatnya sebagai penambahan atau aksesoris kita juga menyediakan.

Peneliti : Komplit ya Pak kalo untuk spare partnya, luar biasa hehehe.

17. Peneliti : Lanjut ya Pak, dari segi penjualan bagaimana Pak, apakah setelah menggunakan nama SHOC+ penjualannya meningkat atau malah menurun ?

Narasumber : Waduh, omset kita menurun cukup drastis mas, tapi saya cukup memaklumi ya, namanya juga konsumen masih awam dengan nama yang kita pakai, bersyukur kita masih menyimpan database konsumen, jadi bisa di follow up untuk datang servis.

18. Peneliti : Memang konsumen lama tidak ada yang datang lagi Pak ?

Narasumber : bisa dibilang 50-50 mas, ada yang datang kembali dan ada yang tidak, kayaknya sih sebagian dari mereka yang tidak mau datang kembali karena sudah fanatik dengan nawilis, jadi begitu kita berubah nama jadi SHOC+ mereka meragukan servis kita, dan itu terjadi loh, ada konsumen yang datang lalu bertanya "sudah bukan nawilis lagi ya", alhasil pergi gitu aja.

19. Peneliti : Lalu bagaimana cara Bapak untuk menyikapi hal tersebut ?

Narasumber : Saya selalu menekankan kepada karyawan bahwa kita harus percaya diri apabila berhadapan dengan konsumen, apalagi kita sadar bahwa memiliki kualitas, selalu sampaikan saja fakta yang ada tanpa dibuat-buat, yang penting pede dulu deh, urusan orang itu mau atau engga servis sama kita itu belakangan, seperti yang tadi saya cerita, konsumen tidak jadi servis karena bukan

nawilis lagi, ya tidak apa-apa saya bilang ke karyawan, yang penting kalian sudah berusaha.

20. Peneliti : Saya setuju banget tuh, yang penting kita pede. Ke pertanyaan selanjutnya ya Pak, sebagai owner apakah Bapak memiliki buku rencana kerja ?  
Narasumber : Pastinya ada dong, rencana kerja saya yang sudah tersusun rapi itu seperti mengadakan meeting bulanan, evaluasi akhir tahun, mendaftarkan karyawan saya untuk seminar supaya menajamkan skill berkomunikasi dan jualan, dan masih banyak lagi sebetulnya.
21. Peneliti : Luar biasa sampai didaftarkan untuk seminar ya Pak hehehe, bagaimana cara Bapak untuk mempromosikan bengkel SHOC+ ini ?  
Narasumber : Saya memanfaatkan sosial media mas, terutama instagram yah, saya menggunakan fitur instagram ads untuk membantu melancarkan promosi bengkel saya.  
Peneliti : Bagaimana cara anda mempromosikan bengkel melalui instagram ?  
Narasumber : Sebetulnya saya itu ga ngerti sama sekali loh mas apa itu instagram, apalagi maininnya, tapi karena masukan dari anak saya untuk coba buat akun instagram sebagai sarana promosi, yasudah saya ikutin dan belajar sama anak saya. Simple aja sih mas, yang penting kita itu rajin membuat postingan, seperti sharing pengetahuan seputar dunia otomotif, sharing promo apa yang sedang berlangsung, dan yang terpenting setiap ada mobil konsumen kita akan memanfaatkan sebagai media promosi. Contohnya ada mobil yang lagi sporing, ya langsung deh kita buatin instagram reels nya, gitu aja sih mas.
22. Peneliti : Apa dengan cara itu cukup efektif Pak ?  
Narasumber : Cukup efektif mas, tidak jarang konsumen datang karena melihat sosial media kita, rata-rata viewers instagram reels kami saat ini paling sedikit 2000 penonton, bahkan salah satu reels kami itu meledak mas, hampir 1 juta penonton, dan itu banyak sekali pesan yang masuk ke instagram kami untuk booking servis. Ya puji Tuhan alhamdulillah mas sangat membantu disaat sulit seperti ini.
23. Peneliti : Luar biasa Pak, 1 juta penonton udah bisa dibilang viral loh. Oke pertanyaan selanjutnya, selain melalui sosial media, apa ada cara lainnya Pak sebagai usaha untuk meningkatkan sales ?  
Narasumber : Ada mas, kami rutin cetak brosur lalu membagikannya ke perumahan dan perkantoran daerah sini, lalu saya juga datang ke kantor-kantor untuk menawarkan kerja sama untuk perawatan mobil operasional kantor mereka.
24. Peneliti : sampai saat ini bekerja sama dengan berapa kantor Pak ?  
Narasumber : Saat ini tidak ada kerja sama dengan kantor manapun, terakhir dengan kantor yang bergerak di bidang farmasi, cuman setelah kontrak habis tidak diperpanjang lagi.

25. Peneliti : Baik Pak, kalau untuk mitra, apakah ada harga khusus Pak ? dan syaratnya sendiri apa untuk menjadi mitra dari SHOC+ ?  
Narasumber : Pasti beda dong harganya, kita kasih harga khusus buat mitra, kalo untuk syaratnya sih simple yah, minimal 10 mobil aja dan mau mematuhi kontrak yang sudah disepakati.
26. Peneliti : Oke Pak Sony, mungkin ini akan menjadi pertanyaan terakhir, saya melihat di daerah sini terdapat beberapa bengkel mobil, mungkin 4 atau 5 kompetitor SHOC+, bagaimana cara bapak untuk menjadi yang nomor 1 ?  
Narasumber : Jujur aja mas, harga kita ini tinggi dibandingkan dengan bengkel lainnya, contoh untuk spooring aja kita paling murah itu harganya 295 ribu, di bengkel lain itu paling cuman 150 ribu, itu baru spooring aja, belum servis yang lainnya, jadi jelas kalau untuk harga kita itu ga bersaing, apalagi untuk pasar konsumen seperti taxi online itu pada kabur mas Chris, tetapi yang bisa kami komunikasikan ke konsumen keunggulan kami seperti alat yang digunakan lebih baik dari kompetitor, tekhnisi kita juga berpengalaman, senior kita itu pengalamannya sudah 30 tahun loh mas, ga main-main, selain itu untuk spare part kami jaminan original mas jadi ga ada tuh pake yang kw kw atau imitasi.
27. Peneliti : oke oke Pak Sony, sudah saya catat semua nih keunggulan yang bapak sebutkan tadi, saya rasa cukup sekian Pak wawancara kita hari ini, doa saya semoga bengkel SHOC+ ini semakin maju dan sukses ya Pak, semoga berkah untuk Bapak dan semua yang terlibat di dalamnya.  
Narasumber : siapp mas Chris, terima kasih atas doanya, semoga sukses selalu ya, jangan lupa mampir-mampir ke bengkel kita hehehe.  
Peneliti : Siap Pak terima kasih banyak ya atas waktu dan kesempatan yang diberikan.  
Narasumber : Ya sama-sama mas.

### **HASIL WAWANCARA KEPALA BENGKEL SHOC+**

Waktu wawancara : Hari : Minggu  
Tanggal : 3 April 2022  
Pukul : 12.00 sd 12.15

Narasumber : Nama : Amalina  
Kontak: 088291214344



1. Peneliti : Selamat siang, dengan Ibu Lina betul yah.  
Narasumber : Iya betul saya sendiri mas.
2. Peneliti : Oke siap, sudah makan siang belum Bu.  
Narasumber : Sudah mas, biasa warteg kita uda paling mantap hahaha.
3. Peneliti : wiss mantap, warteg for life ya Bu, oke sebelumnya Bu Lina betul yah sebagai kepala bengkel di SHOC+ ini ?  
Narasumber : Iya betul mas, saya kepala bengkelnya disini.
4. Peneliti : Mohon maaf ni Bu, jujur saya baru pertama kali lihat perempuan menjadi mekanik, bisa diceritakan Bu gimana awal ceritanya bisa jadi mekanik perempuan ?  
Narasumber : Hahaha sebenarnya ada aja mas, cuman ga terekspose aja kali, jadi awalnya saya itu kerja jadi sales perkakas alat dapur mas, waktu itu sekitar tahun 90an kalo ga salah, nah saya sering tuh mampir ke Nawilis pusat yang di Tana Abang, kebetulan waktu itu ditawarkan langsung sama bosnya Nawilis, Pak Peter namanya, nah beliau nawarin ke saya tuh kata dia “lu mau ga belajar balancing ban disini, coba dulu nanti kalo lu bisa udah kerja disini aja”. Tanpa pikir panjang saya mauin aja tuh mas, saya pikir tantangan baru juga yakan, gitu sih ceritanya.
5. Peneliti : Ibu ditawarkan langsung sama bosnya ya dan artinya Ibu jebolan Nawilis ya ternyata.  
Narasumber : Iya mas, singkat cerita saya jadi kepala bengkel di Nawilis sampai akhirnya saya harus keluar dari sana dengan alasan cari suasana kerja yang baru.
6. Peneliti : Oke Bu, setelah dari Nawilis baru ke SHOC+ ini ya Bu ?  
Narasumber : Ya betul mas.
7. Peneliti : Sejak Awal bengkel ini berdiri, Ibu sudah disini ?  
Narasumber : Iya mas, ini kan buka tahun 2015, berarti saya disini sudah 7 tahun deh kurang lebih.
8. Peneliti : Sebagai kepala bengkel, apa saja tugas dan tanggung jawab Bu Lina ?  
Narasumber : Tugas dan tanggung jawabnya memastikan semua kegiatan operasional berjalan dengan semestinya, termasuk kedalamnya menjaga kepuasan pelanggan,

memastikan rekan kerja bekerja dengan disiplin, sampai mengusahakan setiap target yang ditetapkan bos itu bisa tercapai.

9. Peneliti : Baik Bu, nanti kalau tidak keberatan saya ijin untuk lihat draft jobdesk karyawan yang bekerja disini dan data omset bulanan ya Bu, sebagai data penelitian saya, nanti kita izin dulu sama Pak Sony.

Narasumber : Oh iya mas, nanti kalau di ijin kan saya kasih liat ke mas.

10. Peneliti : Baik Bu, pertanyaan selanjutnya usaha apa yang Ibu lakukan untuk meningkatkan sales ?

Narasumber : Jadi saya setiap hari tuh ada kegiatan rutin, pagi-pagi saya follow up konsumen untuk ngingetin mereka buat servis, walaupun tidak rutin dilakukan ya, tergantung situasi, kalau bengkel lagi ramai sekali kadang-kadang saya tidak sempat untuk follow up. Selain itu saya suka buat ide-ide promosi juga sih mas, kaya kemarin contohnya kita bikin promo, kalo tune up mesin gratis uji emisi.

Peneliti : Biasa dalam sehari berapa konsumen yang Ibu follow up ?

Narasumber : Ada targetnya mas, minimal 25 konsumen.

11. Peneliti : Selain reminder untuk servis, apa ada hal lain yang ibu bagikan kepada para konsumen saat follow up ?

Narasumber : Apa yah, ohh biasanya promo-promo yang sedang berlangsung juga kita informasikan mas, pokoknya apa aja deh yang kira-kira bisa menjadi peluang usaha kita.

12. Peneliti : Baik Bu, pertanyaan selanjutnya, Ibu kan sempat lama nih kerja dengan nawilis, dari pengamatan Ibu apa yang membuat mereka bisa sebesar sekarang ?

Narasumber : Kalo Nawilis kan uda lama banget mas, itu bengkel uda ada sejak tahun 1964, jaman dulu kan bengkel spoorring balancing masih jarang banget, bisa diitung jari, nah hebatnya bos nawilis ini masukin barang dari Denmark untuk spoorring balancing, dimana pada jaman itu orang spoorring masih pake tali tambang alias manual, nah momentum nya disitu pas nawilis masukin barang tadi dari Denmark, paling modern kita deh soalnya pake komputerisasi spoorring nya. Selain itu kalo masnya tau pemain sinetron Thomas nawilis, nah itu dia anaknya Pak Peter, bosnya nawilis tadi, jadi otomatis dah mas namanya artis, sering diliput bengkel itu masuk tv, saya aja pernah diwawancarain tv.

Peneliti : ohh Thomas Nawilis mah saya tau, dulu suka nonton filmnya tuh yang “disini ada setan”. Pantes aja ya bu bisa jadi terkenal, selain konsisten dan berkualitas ya mereka ada channel ke media.

Narasumber : Iya mas betul hehehe baik Pak Thomas orangnya lucu.

13. Peneliti : Hahaha siap, Bu kalo disini tipikal konsumen nya itu seperti apa sih ? maksudnya apa mereka itu lebih mementingkan kualitas atau harga ? Soalnya kan ada tipe konsumen yang gapapa mahal misalnya, yang penting puas, tapi ada juga yang maunya harga murah, nah disini mayoritas tipe yang seperti apa Bu ?

Narasumber : 50-50 sih mas, ada konsumen yang ga mikir soal harga, kita tawarin apa aja mau, yang penting mobil enak pokoknya, tapi ada juga yang suka nawar, misalnya kaya taxi online tuh mas biasanya harga kita ga masuk buat mereka.

Peneliti : Memang ga ada paket-paket murah buat pasar taxi online gitu Bu ?

Narasumber : Ga ada mas hehe.

14. Peneliti : Oke Bu, sekarang kalau saya Tanya kelebihan apa aja yang ada di bengkel SHOC+ sehingga orang wajib datang kesini ?

Narasumber : Yang jelas alat kita itu modern dan canggih, selain itu kita punya alat yang bengkel lain itu jarang ada, bahkan banyak konsumen yang datang karena rekomendasi dari bengkel lain, karena mereka tau kalo nawilis pasti ada alat itu, padahal kita uda ganti nama ya jadi SHOC+ hahaha.

Peneliti : Oh ya, alat apa itu Bu ?

Narasumber : Namanya alat finish balancing, jadi khusus buat mobil yang punya keluhan stirnya geter pada kecepatan 100 keatas, nah itu musti di finish balancing, bengkel lain tuh jarang ada alatnya, kebanyakan alat balancing biasa.

15. Peneliti : Apa bengkel resmi seperti auto 2000 atau Mitsubishi srikandi gitu punya alat sporing balancing Bu ?

Narasumber : Beberapa dealer resmi setau saya ada untuk sporing balancing, tapi gak semua yah. Kalau finish balancing itu udah pasti mereka ga punya mas, karena ada temen saya yang kerja di auto 2000 dan srikandi, mereka bilang ga ada.

16. Peneliti : Oke Bu Lina, masih semangat ya ? hehehe.

Narasumber : siapp mas lanjutkan hahaha.

Peneliti : Hahaha mantap, sebagai kepala bengkel pasti Pak Sony kan lebih sering berkomunikasi perihal bisnis usahanya ke Ibu, nah bagaimana cara ibu menyampaikan itu kepada tim yang lainnya ?

Narasumber : Kalau itu sih biasa aja mas, saya setiap hari kan ngadain briefing sebelum kerja, nah biasanya kalo ada arahan tertentu dari bos akan saya sampaikan saat briefing itu.

17. Peneliti : Memang biasanya arahan seperti apa Bu yang disampaikan oleh Pak Sony ?

Narasumber : Biasa sih yang sifatnya membakar semangat kita semua untuk semangat bekerja dan berjualan ya mas, tujuannya sih supaya bengkel bisa ramai intinya.

18. Peneliti : Baik Bu, selanjutnya saya mau Tanya untuk jam operasional nya sendiri disini dari jam berapa sampai jam berapa ya ?

Narasumber : kita buka dari pagi jam 8 sampai jam 6 sore.

Peneliti : Nah dari jam 8 pagi sampai jam 6 sore itu konsumen biasa datang di jam berapa Bu ?

Narasumber : Kalo itu tergantung juga mas, kan bengkel ga selalu rame ya, ada saatnya sepi juga, tapi kalo lagi rame weekend bisa dari pagi sampai sore kita ga berenti, itu kalo



weekend ya, kalo hari biasa sekarang-sekarang ini konsumen banyak masuk justru sore mas, mulai jam 3 keatas.

Peneliti : Kalo weekend berarti disini harus full team ya Bu ?

Narasumber : wajib itu mas, aturan disini weekend tidak ada yang boleh libur, kalo engga bisa kedodoran mas bengkel rame, kecuali ada kebutuhan mendesak atau ijin itu bisa kita maklumi.

19. Peneliti : Baik Bu, tadi saya kan sudah sempat ngobrol dengan Pak Sony juga, beliau mengakui memang semenjak SHOC+ ini ada omset nya menurun jika dibandingkan dengan sebelumnya, menurut analisa anda apa yang menjadi penyebabnya ?

Narasumber : Kalo analisa saya kenapa omset bisa menurun yang pertama karena konsumen belum mengenal kita, nama baru kita kan SHOC+, masih awam boleh dibilang orang-orang, lalu yang kedua karena kita sudah bukan nawilis lagi, kalo nawilis kan uda terkenal, apalagi sekarang jamannya internet, orang tinggal ketik di google nawilis, nah keluar tuh salah satunya alamat kita, kalo sekarang sudah ga ada di google, kan udah bukan mitra lagi, terus paling yang ketiga karena harga jual kita yang diatas rata-rata, tapi gitu mas walaupun harga tinggi tapi disini kita yakin punya kualitas yang lebih baik.

20. Peneliti : Kalo Ibu sendiri pernah coba datang main ga ke bengkel competitor di sekitar sini ? Dari pengamatan saya mungkin ada sekitar empat sampai 5 bengkel dekat sini.

Narasumber : Hahaha engga pernah mas, takut dikira jadi mata-mata nanti.

Peneliti : Hehehe bisa aja Bu.

21. Peneliti : Oke Bu, mungkin ini jadi pertanyaan terakhir saya, apa visi dan misi dari bengkel SHOC+ ini ?

Narasumber : Visi kami yaitu perawatan dan perbaikan kendaraan yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan berkendara dan misi kami nuansa ceria dan ramah serta antusias dalam menjalankan amanah dan mewujudkan kepuasan pelanggan.

Peneliti : Baik Bu Lina, semoga visi dan misi dari bengkel ini bisa terlaksana dengan baik ya.

Narasumber : Amin amin makasi mas.

Peneliti : Terima kasih banyak Bu sudah mau digangguin buat wawancara hari ini.

Narasumber : Siap, gapapa mas saya suka kok diganggu hehehe, saya juga terima kasih ya mas sudah mampir kesini.

Peneliti : Sama-sama Bu Lina terima kasih ya, sampai ketemu lagi.

## **HASIL WAWANCARA PELANGGAN SETIA SHOC+**

Waktu wawancara : Hari : Minggu  
Tanggal : 3 April 2022  
Pukul : 15.00 sd 15.25  
Narasumber : Nama : Evan  
Kontak: 0822 97970 021



1. Peneliti : Selamat siang Pak Evan, salam kenal, saya dengan Christian mahasiswa Esa Unggul, kebetulan saya sedang mengadakan penelitian terkait dengan Bengkel SHOC+ untuk tugas akhir atau skripsi saya, jadi saya dapat informasi Bapak salah satu pelanggan setia dari bengkel tersebut, mohon kesediaannya Pak untuk menjadi narasumber saya.

Narasumber : Siap mas, panggil nama aja mas, kesannya tua banget saya dipanggil Bapak hehehe

Peneliti : Oh siap, emang usianya berapa kalo boleh tahu ?

Narasumber : Masih muda mas, baru 28 tahun.

Peneliti : Wah ga beda jauh ya sama saya, dipanggil kak Evan aja yah hehehe

Narasumber : Ya silahkan mas.
2. Peneliti : Oke, bisa kita mulai ya kak.

Narasumber : Silahkan mas.

Peneliti : Oke, yang pertama apa betul Kak Evan pelanggan setia dari bengkel SHOC+ ?

Narasumber : Iya betul mas, dari awal buka nawilis disitu saya uda langganan, kalo ga salah sekitar tahun 2015 ya.
3. Peneliti : Betul kak 2015, bisa diceritakan Kak awalnya datang ke SHOC+ dan sampai sekarang bisa jadi pelanggan tetap ?

Narasumber : Kebetulan karena lokasinya kan ga jauh dari rumah dan tempat usaha saya, jadi pas kebetulan lewat saya liat ada nawilis, ya seneng juga sih, saya kan langganan sama nawilis dari dulu, cuman yang di jalan Radio Dalam, nah begitu tau buka cabang saya seneng juga, gausah jauh-jauh Radio Dalam.

4. Peneliti : Biasa Kak Evan servis apa aja sih kalo datang ke bengkel ?  
Narasumber : Biasa saya servis berkala aja sih mas, kayak ganti oli, tune up, spooring balance, itu sih biasanya.
5. Peneliti : Sejauh ini bagaimana Kak servis dari SHOC+ ?  
Narasumber : Bagus kok, saya cukup puas dengan pelayanannya, apalagi uda kenal juga sama bosnya, si Pak Sony, orang nya baik ramah.
6. Peneliti : Nah, kalau tekhnisi dan kasir ramah juga tidak kak pelayanannya ?  
Narasumber : Ramah sih ya, tapi ada juga yang memang kaku, agak sulit diajak komunikasi, biasa lah mas karakter orang kan beda-beda yah.  
Peneliti : Betul Kak.
7. Peneliti : Lalu hal apa yang paling mendasari Kak Evan untuk datang servis ke SHOC+ apa ?  
Narasumber : Yang pertama karena lokasinya dekat sekali dengan rumah saya, yang kedua cara kerja mekaniknya bagus, dan yang ketiga saya sudah banyak kenal dengan orang-orangnya lalu yang paling penting disini servisnya lengkap.
8. Peneliti : Baik Kak, pertanyaan selanjutnya, apa Kak Evan pernah coba untuk servis di tempat lain ?  
Narasumber : Pernah mas, kan cukup banyak juga bengkel daerah sini, dan jujur aja untuk harga SHOC+ itu agak diatas rata-rata loh, tapi saya maklum, mereka kan lepasan dari nawilis.
9. Peneliti : Secara lebih spesifik, apa kelebihan yang dimiliki SHOC+ dari bengkel lain kak ?  
Narasumber : Mungkin alat yang digunakan itu lebih modern ya, contohnya waktu itu saya pernah bubut piringan cakram rem saya, nah kalo di tempat lain itu piringannya harus dilepas, kalo di SHOC+ ga perlu dilepas lagi, jadi hemat waktu, terus mereka juga punya mesin finish balancing, itu susah nyarinya, kayanya di daerah sini yang punya alatnya cuma mereka deh.  
Peneliti : Oke berarti dari segi peralatan ya Kak.  
Narasumber : Iya mas.
10. Peneliti : Sebagai pelanggan setia, apa ada perlakuan khusus dari SHOC+ untuk Kak Evan ?  
Narasumber : paling dikasih diskon aja mas buat servisannya atau kalo lagi ada merchandise gitu saya suka dibagikan juga.
11. Peneliti : Wih mantap, lumayan ya Kak hehehe, pertanyaan selanjutnya ya Kak, apakah Kak Evan pernah mendapatkan pesan whatsapp sebagai reminder untuk servis berikutnya ?  
Narasumber : Pernah mas, tapi jarang sih, tidak rutin seperti bengkel resmi kayak auto 2000 gitu, mereka kan rutin tuh pasti selalu reminder ke kita, padahal saya ga servis disana sudah cukup lama.

12. Peneliti : Apa yang membuat anda sudah tidak servis di auto 2000 lagi ?  
Narasumber : Kalo saya karna masalah waktu, di auto 2000 itu saya taro mobil pagi baru akan selesai sore, paling cepat siang, jadi males aja mas kalo harus nunggu lama.
13. Peneliti : Jadi karna masalah waktu ya Kak, kalo untuk biaya servis nya jika dibandingkan dengan SHOC+ bagaimana Kak ?  
Narasumber : Auto 2000 lebih mahal sedikit, dia kan kena PPN tuh, 10% kalo ga salah.
14. Peneliti : Menurut Kak Evan apa kelebihan dan kekurangan jika servis di auto 2000 dan SHOC+ ?  
Narasumber : Waduh agak berat nih pertanyaannya hahaha, mungkin kelebihan di auto 2000 itu yang pertama service record kendaraan saya jelas, bukan hanya pakai gantungan servis yang manual tetapi di sistem komputer itu ada servis recordnya, lalu yang kedua kalo servis disana mobil saya selalu dicuciin, waktu dulu ya, gatau deh sekarang.  
Peneliti : Siapp Kak, lalu kekurangannya apa kak ?  
Narasumber : Kekurangannya yang tadi saya bilang, antriannya lama, terus yang kedua kita gabisa liat langsung mobil kita pas lagi dikerjain, lalu soal harga sih, mereka sedikit lebih mahal jika dibandingkan dengan SHOC+.  
Peneliti : Baik Kak, kalo untuk SHOC+ kelebihan dan kekurangannya apa menurut kakak ?  
Narasumber : Kita mulai dari kelebihannya dulu yah, menurut saya mereka punya alat yang modern, lalu yang kedua waktu pengerjaannya lebih cepat, yang ketiga pada saat mobil kita lagi dikerjain kita bisa lihat langsung prosesnya, itu sih menurut saya buat kelebihan servis di SHOC+.  
Peneliti : Untuk kekurangannya Kak ?  
Narasumber : kekurangannya mungkin yang pertama servis recordnya kurang begitu baik, mereka masih manual, lalu yang kedua sparepart tertentu mereka tidak ada, contohnya waktu itu saya mau ganti kaca spion saya, tapi tidak tersedia disana, lalu yang ketiga paling mobil saya tidak pernah dicuciin sih hahaha ga kayak di auto 2000 setiap habis servis pasti dicuci.
15. Peneliti : Oke Kak Evan, kita ke pertanyaan selanjutnya yah, selama menjadi konsumen dari SHOC+, adakah hal yang membuat anda kecewa ?  
Narasumber : Mungkin dari segi kebersihan aja sih yang agak kurang diperhatikan.  
Peneliti : Contohnya seperti apa Kak ?  
Narasumber : Biasa tangan tekhnisi kan kotor oli mas, nah itu pernah satu kali saya temui di stir mobil saya ada belepotan oli, tapi gapapa sih masalah sepele, tinggal dibersihkan aja.

16. Peneliti : Baik Kak, mungkin ini akan menjadi pertanyaan yang terakhir, adakah kritik dan saran dari anda untuk bengkel SHOC+ ?

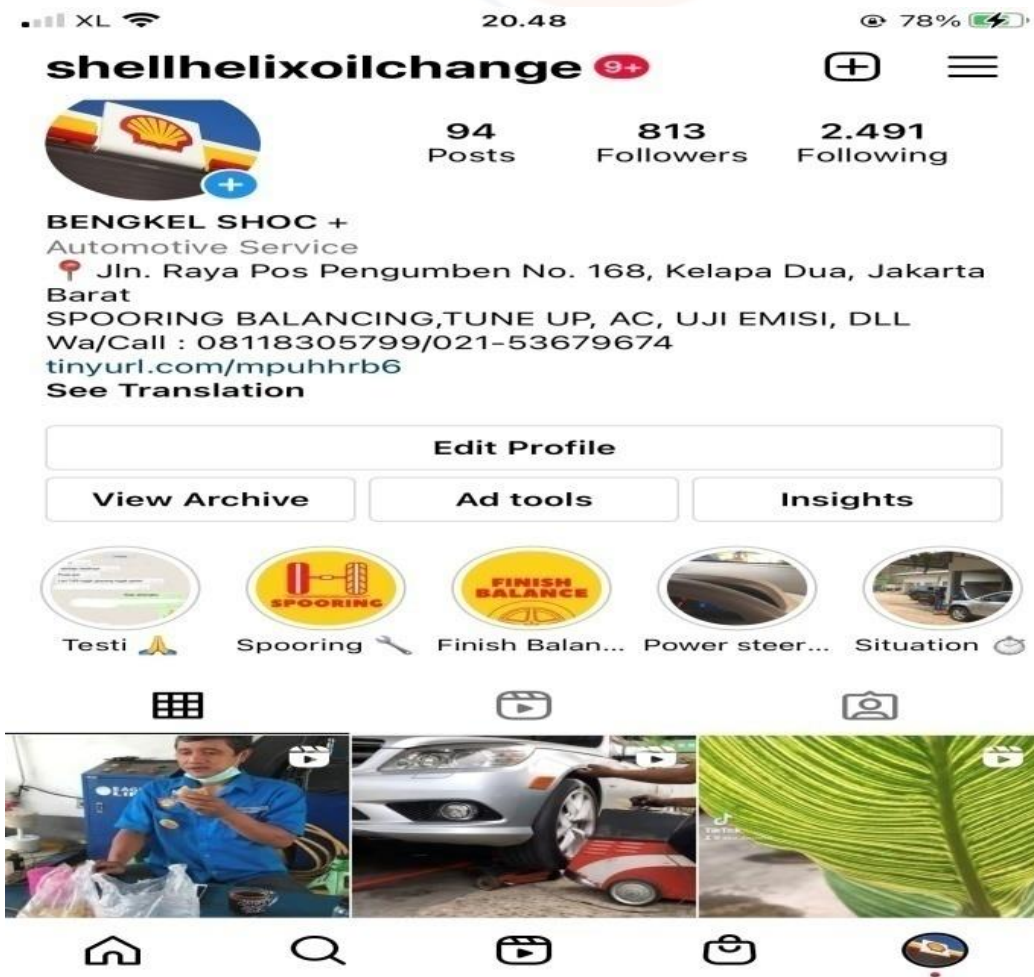
Narasumber : Kritikan saya mungkin untuk kebersihan lebih diperhatikan kembali, ya walaupun sudah sangat lelah tetapi sebisa mungkin kebersihan tetap dijaga, dan untuk sarannya mungkin agar SHOC+ bisa lebih konsisten dalam follow up reminder kami para konsumen, maklum karna saya sibuk jadi suka lupa kalo sudah waktunya untuk servis dan satu lagi tolong dibuatkan sistem servis record yang memadai, dah itu aja mas.

Peneliti : Oke Kak Evan, nanti kritik dan sarannya akan saya sampaikan kepada mereka, terima kasih banyak Kak Evan atas waktu yang sudah diluangkan untuk saya, semoga sukses dan sehat selalu ya Kak.

Narasumber : Saya juga terima kasih mas sudah dipercaya untuk menjadi narasumber dalam penelitiannya, doa yang sama buat mas nya.

Peneliti : Terima kasih banyak Pak.

#### **TAMPILAN INSTAGRAM SHOC+**



Gambar 4. 1 Strategi Pemasaran Jasa