

## LEMBAR WAWANCARA

### Pertanyaan Wawancara

Key Informan : Bapak Irwin Saroha Siregar

Jabatan : Manager Quality Control

Tanggal Wawancara : 11 November 2016 – 10 Juni 2017



1. Dalam Periode Tahun 2017 Sudah berapa kali PT. NLK Indonesia Menerima Keluhan Pelanggan?

Jawab :

Untuk Tahun 2017 Sampai Saat Ini Kita Sudah Mendapatkan Keluhan Pelanggan Sebanyak 6 Keluhan Pelanggan

2. Bagaimana PT. NLK Menangani Keluhan Pelanggan ?

Jawab :

Lihat Prosedur Penanganan Pelanggan, Keluhan pelanggan dari aspek kualitas penanganannya adalah bentuk ketidaksesuaian part/dokumen, kualitas dll terhadap standart yang di terapkan ( persyaratan ) pelanggan, jadi bisa berupa part barang, dokumen kualitas (PQCS/T, Inspection Resut Data, Mill Sheet) Bahkan hal-hal yang masih berhubungan dengan kualitas seperti 4M (Main Power, Material, Machnice, Metode Inspeksi)

3. Bagaimana Proses Prosedur Pelanggan ketika ia hendak menyampaikan keluhannya atas ketidakpuasan pelanggan?

1. Terima Keluhan Pelanggan
2. Dokumen Part DLL
3. Quality Control Keluhan
4. Quality Identifikasi Masalah
5. Penanganan Keluhan pelanggan

4. Dengan cara apa pelanggan bisa menyampaikan keluhannya kepada PT. NLK Indonesia ?

Jawab :

Untuk saat ini di zamannya dimana era digital, internet kami PT.NLK Indonesia cenderung menerima keluhan pelanggan yaitu dengan cara e-mail, kalau untuk via telp sekarang ini sudah tidak ada.

5. Bagaimana Strategi Cara Merebut Hati customer/pelanggan ?

Jawab :

Mengenai bagaimana perusahaan merebut hati customer adalah melalui pendekatan dari aspek komunikasi ,dengan menunjukkan rasa simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa kita sebagai produsen mengerti dan memahami perasaan atau kemauan konsumen.

6. Menurut bapak bagaimana pengertian pelayanan ?

Jawab :

Mengenai pelayanan diperusahaan kita sudah cukup baik dimata para customer, selalu memberikan pelayanan kepada customer sebaik-baiknya.menggunakan pelayanan prima

7. Demi Kelangsungan Perusahaan Bagaiman Cara Menjaga Loyalitas Pelanggan?

Jawab :

Agar customer senantiasa memakai barang/jasa perusahaan PT. NLK Indonesia kita harus senantiasa menjaga /merawat hubungan dengan baik kepada pelanggannya baik dari kualitas produk barang/jasa yang dijual atau brand image yang baik.

8. Dengan Cara Apa PT.NLK Indonesia Mempertahankn Pelanggannya?

Jawab :

PT. NLK Indonesia harus tetap menjaga kualitas barang/jasa yang diinginkan oleh customer sesuai saat customer memesan barang perusahaan kita

9. Strategi apa yang dilakukan PT. NLK Indonesia untuk memprioritaskan pelanggan ?

Jawab :

Dalam memprioritaskan PT. NLK Indonesia senantiasa lebih memilih customer yang sering/continue kepada PT. NLK Indonesia dengan cost besar

10. Bagaimana cara mengetahui keinginan Pelanggan ?

Jawab :

Sebagai supplier kita harus cari tahu apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggannya, serta harus bisa membaca situasi dari pelanggan. Dengan cara melakukan kunjungan ke pelanggan dan selalu mendengarkan apa yang diinginkan pelanggan tanpa memotong pembicaraan ketika seorang pelanggan sedang berbicara.

## LEMBAR WAWANCARA

### Pertanyaan Wawancara

Informan : Eviphantias J.S

Jabatan : Kepala Bagian OEM

Tanggal Wawancara : 20 Maret 2017



1. Bagaimana Strategi Cara Merebut Hati customer/pelanggan ?

Jawab :

Merebut hati konsumen sangatlah penting untuk kelangsungan dan kemajuan perusahaan, dengan cara memberikan gift kepada customer dalam event tertentu,serta mencari tahu apa yang menjadi harapan customer

2. Menurut Bapak bagaimana pengertian pelayanan ?

Jawab :

Buruk tidak nya perusahaan dimata customer adalah bagaimana kita melayani customer dengan baik atau tidak. Untuk sejauh ini perusahaan kita selalu membrikan pelayana baik, baik dari aspek kualitas barang atau delivery.

3. Demi Kelangsungan Perusahaan Bagaiman Cara Menjaga Loyalitas Pelanggan?

Jawab :

Menjaga loyalitas pelanggan bukan hal yang perkara mudah karena kita harus terus menemukan kebutuhan pokok customer dan selalu mempertahankan harapan customer/pelanggan salah satu caranya harga yang mampu bersaing

4. Dengan Cara Apa PT.NLK Indonesia Mempertahankn Pelanggannya?

Jawab :

Menurut saya cara mempertahankan yaitu dengan mengirim pesanan pelanggan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, serta selalu mengingatkan karyawan/ti PT. NLK Indonesia selalu memberikan/menghasilkan produk/barang dari segi kualitas/kuantitas yang baik.

5. Strategi apa yang dilakukan PT. NLK Indonesia untuk memprioritaskan pelanggan ?

Jawab :

Prioritas merupakan suatu keistimewaan terhadap pelanggan dalam pelayanan yang lebih utama.

6. Bagaimana Cara Mengetahui Keinginan Pelanggan ?

Jawab :

Senantiasa mencari tahu tentang bagaimana produk yang diinginkan oleh pelanggannya, serta menunjukkan rasa simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa kita sebagai produsen mengerti dan memahami perasaan / kemauan pelanggan seperti apa.

## LEMBAR WAWANCARA

### Pertanyaan Wawancara

Informan : Kristiadi Palipur

Jabatan : Operator (Pengendali Dokumen)

Tanggal Wawancara : 29 Mei 2017



1. Bagaimana Strategi Cara Merebut Hati customer/pelanggan ?

Jawab :

Merebut hati customer kita harus pinter-pintarnya kita dalam mencari muka kepada customer

2. Menurut Bapak bagaimana pengertian pelayanan ?

Jawab :

Pelayanan merupakan cara kita memberikan perilaku terhadap customer sehingga customer merasa nyaman

3. Demi Kelangsungan Perusahaan Bagaimana Cara Menjaga Loyalitas Pelanggan?

Jawab :

loyalitas pelanggan adalah dengan menjaga kualitas dan kuantitas produk barang/jasa.

4. Dengan Cara Apa PT.NLK Indonesia Mempertahankn Pelanggannya?

Jawab :

Memperhatikan kualitas barang produk/jasa yang ada di PT. NLK Indonesia

5. Strategi apa yang dilakukan PT. NLK Indonesia untuk memprioritaskan pelanggan ?

Jawab :

Memprioritaskan pelanggan adalah dengan cara mendahulukan customer yang sudah loyalitas terhadap PT. NLK Indonesia

6. Bagaimana cara mengetahui keinginan Pelanggan ?

Jawab :

Untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan cara pendekatan formal maupun informal agar dengan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.

## LEMBAR WAWANCARA

### Pertanyaan Wawancara

Key Informan : Ida Rangkuti

Jabatan : Staff HRD

Tanggal Wawancara : 28 Agustus 2017

- 1) Bagaimana Peran HRD terhadap pelayanan kepada customer ?

Jawab :

Peran HRD di PT.NLK Indonesia terhadap pelayanan kepada customer tidak ada karena HRD PT. NLK Indonesia berperan di Internal saja contohnya seperti urusan gaji, mengurus npwp, jamsostek, pph21, tunjangan hari tua, tunjangan anak dan istri dll.

- 2) Hal-hal apa saja yang dilakukan HRD terkait hubungannya dengan customer terutama dalam keluhan pelanggan ?

Jawab :

Pada dasarnya HRD PT. NLK Indonesia tidak terlibat dengan customer karena segala sesuatu yang bentuknya keluhan pelanggan berupa produk barang dan itu berarti divisi Quality Control yang berperan penting untuk menangani dan mencari tahu jawaban mengapa bisa terjadi keluhan pelanggan.

3) Lalu dengan siapa HRD PT.NLK Indonesia melakukan hubungan external ?

Jawab :

Kami selaku pihak HRD melakukan hubungan external kepada instansi pemerintah bukan kepada customer.

## LEMBAR WAWANCARA

### Pertanyaan Wawancara

Key Informan : Natalia

Jabatan : Staff Marketing

Tanggal Wawancara : 28 Agustus 2017

1. Sebagai orang pertama kali membuka hubungan dengan customer, menurut anda seberapa penting customer dengan perusahaan ?

Jawab :

Customer merupakan aset perusahaan karena tanpa mereka perusahaan tidak akan berjalan (tidak ada). Keberlangsungan suatu hubungan dengan customer mutlak tergantung dari adanya perhatian akan kebutuhan dari customer.

2. Upaya apa yang dilakukan marketing untuk dapat menjalin hubungan baik dengan pelanggan terutama untuk pelanggan baru ?

Jawab :

Memberi perhatian kepada pelanggan contohnya dengan cara mengetahui makanan kesukaan customer, mengenal industry customer jauh lebih dalam dll.

3. Apa yang membuat pelanggan tersebut ingin menjalin kerjasama dengan perusahaan anda jika dibandingkan dengan perusahaan lain ?

Jawab :

1. Bahan baku yang dipakai PT. NLK Indonesia lebih baik dibanding pesaing
  2. Untuk terjadi barang reject PT. NLK Indonesia lebih sedikit di bandingkan pesaing
  3. Pelayanan yang diberikan PT.NLK Indonesia sudah baik
4. Jika sudah ada keluhan pelanggan, bagaimana upaya agar pelanggan tidak berpindah ke perusahaan lain ?
    1. Kecepatan perusahaan dalam merespon keluhan customer
    2. Permintaan maaf atas keluhan yang sudah terjadi
    3. Segera melakukan perbaikan dan mencari tahu penyebab terjadinya keluhan
    4. Selalu menanyakan apakah sudah puas atau belum dengan jawaban yang telah diberikan dari PT. NLK Indonesia
    5. Jika belum puas dengan jawaban yg telah diberikan PT. NLK Indonesia kepada customer, maka PT. NLK Indonesia mengirim karyawan untuk datang ke customer tersebut.

## LEMBAR WAWANCRA CUSTOMER

**Customer** : Astra Honda Motor

**Nama** : Adhi Sumarsono

**Jabatan** : Staff Quality Control PT. Astra Honda Motor

1. Menurut anda bagaimana pelayanan di PT. NLK Indonesia ?

Jawab ;

Menurut saya selaku Customer untuk pelayanan PT. NLK Indonesia sudah cukup baik dan ramah kepada saya.

2. Bagaimana dengan pelaksanaan penanganan keluhan di PT.NLK Indonesia ?

Jawab :

Setiap kami selaku customer mengeluh terhadap ketidakpuasan

Penanganan di PT. NLK Indonesia sudah cukup tanggap.

3. Apakah PT. NLK Indonesia sudah menerapkan pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan dengan baik dengan terkaitnya kecepatan merespon, permintaan maaf, perbaikan dan kredibilitas ?

Jawab :

Ia sudah karena dari proses keluhan kami samapai pihak PT.NLK

Indonesia follow up claim kami hanya membutuhkan waktu 1x24 jam.

4. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh PT. NLK

Indonesia kepada anda selaku customer ?

Jawab :

Pihak PT. NLK Indonesia sudah melakukan komunikasi yang baik

bisanya pihak PT. NLK Indonesia menghubungi saya secara langsung

untuk mengkonfirmasi masalah claim dan mengatur jadwal untuk

bertemu dan membahas secara langsung dan mencari solusi bersama.