

Tindak lanjut hasil wawancara

OUTLINE WAWANCARA

ACELL SERVICE

Narasumber : Maulana Andhika Bagaskara (Owner)	Pewawancara : 1. Shofie Cilia Hermawan 2. Feliza Adelia Desti Rohmawati
Lokasi : Andhika Cell Jl. Raya Manyar Sebrangan,Kec. Mulyorejo Kota Surabaya.	Waktu Appointment : Tanggal Wawancara : 15 Februari 2023 Start Time : 10.40 End Time : 11.00
Tujuan Wawancara : Masalah terkait jalan bisnis service beli handphone	Pengingat :
Agenda	Perkiraan Waktu : 20 menit
Observasi Secara Umum : Acell services menjual pelayanan service .	
Isu/topik yang belum terselesaikan :	
Narasumber : MaulanaAndhika Bagaskara	Date : 15 Februari 2023
Questions :	Notes :

<p>Pertanyaan : 1</p> <p>Apa saja kesulitan yang dialami dalam proses service ?</p>	<p>Keluhan tersulit yang dihadapi owner adalah permasalahan pada teknisi dan di kasir tentang cara komunikasi dengan pelanggan.</p>
<p>Pertanyaan : 2</p> <p>Harapan apa yang diinginkan sebagai owner untuk kedepannya ?</p>	<p>Harapan kedepan: bisa lebih dikenal oleh kaum kaum anak muda, diharapkan kedepan bisa menjadi tempat nongkrong/berkumpul juga bagi anak anak muda</p>
<p>Pertanyaan : 3</p> <p>Bagaimana cara mempromosikan konter Anda dan menarik pelanggan ?</p>	<p>Promosi yang dilakukan oleh andhika cell lebih diterapkan dari mulut ke mulut, dan untuk promosi dalam media digital menggunakan bukti testimoni yang dilakukan oleh pelanggan. Media digital yang digunakan memiliki peran sebagai penghubung antara konter dengan supplier.</p>
<p>Pertanyaan : 4</p> <p>Apa saja proses yang harus dilakukan oleh pelanggan jika ingin service ?</p>	<p>Pelanggan mendapatkan nomor owner yang tertera pada sosial media yang dicantumkan, lalu melakukan chatting untuk konsultasi keluhan yang dialami dan pada saat melakukan konsultasi owner memberikan kisaran harga kasar pada pelanggan, setelah menyetujui pelanggan akan bertemu dengan owner untuk memberikan handphone yang akan di service. Pelanggan tidak akan dipungut biaya sebelum melakukan service.</p>
<p>Pertanyaan : 5</p> <p>Berapa banyak konsumen service dalam kurun waktu perminggu dan perbulan ?</p>	<p>Biasanya customer dalam sebulan pasti ada, biasanya seminggu 3-4. sehingga kisaran sebulan 14-15/bulan</p>
<p>Pertanyaan : 6</p> <p>Berapa banyak omzet yang di dapatkan dalam kurun waktu bulan ?</p>	<p>Untuk satu device biasanya teknisi mematok harga kisaran 50-100 ribu rupiah/device (blm termasuk sparepart device)</p>

<p>Pertanyaan : 7</p> <p>Bagaimana Anda menentukan harga untuk layanan Anda ?</p>	<p>Harga yang ditentukan diambil dari harga standar setiap reparasinya, setelah setiap yang dibutuhkan telah dibeli maka selanjutnya pelanggan diberi informasi tentang harga yang sesuai dengan notanya.</p>
<p>Pertanyaan : 8</p> <p>Bagaimana Anda memastikan kualitas layanan yang ditawarkan oleh konter Anda ?</p>	<p>a) Menyediakan berbagai metode pembayaran yang fleksibel</p> <p>b) Menerangkan kerusakan dan resiko hp saat di service setelah dilakukan pengecekan secara keseluruhan</p> <p>c) Menanyakan terlebih dahulu kepada customer akan izin melanjutkan proses service setelah diterangkan resiko yang ada</p> <p>d) Menyediakan waktu konsultasi bagi customer yg berkonsultasi</p>
<p>Pertanyaan : 9</p> <p>Dapatkah anda menjelaskan secara detail permasalahan yang dihadapi dalam proses bisnis service handphone?</p>	<p>banyak pelanggan yang sering mengeluhkan permasalahan handphonenya tidak sesuai dengan realita keadaan handphone.</p>
<p>Narasumber :</p> <p>Maulana Andhika Bagaskara (Teknisi)</p>	<p>Pewawancara : Andyka Salom</p>
<p>Lokasi :</p> <p>Andhika Cell</p> <p>Jl. Raya Manyar Sebrangan, Kec. Mulyorejo Kota Surabaya.</p>	<p>Waktu Appointment :</p> <p>Tanggal Wawancara : 15 Februari 2023</p> <p>Start Time : 11.00</p> <p>End Time : 11.20</p>
<p>Tujuan Wawancara :</p> <p>Masalah terkait perbaikan handphone sesuai keluhan konsumen</p>	<p>Pengingat :</p>

Agenda	Perkiraan Waktu :20 menit
<p>Observasi Secara Umum :</p> <p>Acell services menjual pelayanan service.</p>	
Isu/topik yang belum terselesaikan :	
Narasumber : MaulanaAndhika Bagaskara	Date : 15 Februari 2023
Questions :	Notes :
<p>Pertanyaan : 1</p> <p>Apa yang menjadi keluhan tersulit dalam proses service?</p>	<p>Keluhan tersulit yang dihadapi teknisi yaitu kondisi barang elektronik yang tidak dapat diprediksi. Seperti, setelah direparasi voltase pada handphone tidak sesuai yang menyebabkan kerusakan kembali. Cara teknisi menghadapi masalah tersebut yaitu melakukan perjanjian dengan pelanggan, yang berupa teknisi memberitahu resiko yang dihadapi jika melakukan reparasi, kalau pelanggan telah menyetujui maka teknisi langsung memproses handphonenya.</p>
<p>Pertanyaan : 2</p> <p>Apa kelemahan yang dibutuhkan dalam proses service?</p>	<p>Tidak ada, semua permasalahan dalam perangkat lunak ataupun keras dapat diselesaikan oleh teknisi.</p>
<p>Pertanyaan : 3</p> <p>Bagaimana Anda berinteraksi dengan pelanggan yang memerlukan layanan perbaikan?</p>	<p>Pelanggan mendapatkan nomor owner yang tertera pada sosial media yang dicantumkan, lalu melakukan chatting untuk konsultasi keluhan yang dialami dan pada saat melakukan konsultasi owner memberikan kisaran harga kasar pada pelanggan, setelah menyetujui pelanggan akan bertemu dengan owner untuk memberikan handphone yang akan di service. Pelanggan tidak akan dipungut biaya sebelum melakukan service.</p>

<p>Pertanyaan : 4</p> <p>Apa yang menjadi spesialisasi Anda dalam service handphone?</p>	<p>Sebagai teknisi sendiri harus memiliki sifat tekun dan ulet karena barang yang direparasi bukan merupakan barang yang dapat dilihat langsung, harus ahli dalam proses flashing software maupun hardware. Harus memahami komponennya dan semisal kita melepas komponen satu apa akan berpengaruh pada komponen lain.</p>
<p>Pertanyaan : 5</p> <p>Apa jenis handphone yang paling sering diperbaiki di konter layanan Anda?</p>	<p>Android sangat sering, iphone jarang. Biasanya iphone yang sering di perbaiki adalah permasalahan ganti baterai.</p>
<p>Pertanyaan : 6</p> <p>Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap layanan yang ditawarkan oleh konter telah diuji dan diperbaiki dengan benar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Menyediakan berbagai metode pembayaran yang fleksibel b) Menerangkan kerusakan dan resiko hp saat diservice setelah dilakukan pengecekan secara keseluruhan c) Menanyakan terlebih dahulu kepada customer akan izin melanjutkan proses service setelah diterangkan resiko yang ada d) Menyediakan waktu konsultasi bagi customer yg berkonsultasi

<p>Narasumber :</p> <p>Maulana Andhika Bagaskara (Kasir)</p>	<p>Pewawancara :</p> <p>Lintang Angraini Nur Laili Rahma</p>
<p>Pertanyaan : 1</p> <p>Apa saja jenis pembayaran yang bisa digunakan ?</p>	<p>Semua platform digunakan, mulai dari e-wallet, qris, lalu atm bca, bri, semuanya dipakai.</p>

<p>Pertanyaan : 2</p> <p>Bagaimana Anda memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti terkait produk atau layanan yang ditawarkan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> = Menerangkan kerusakan dan resiko hp saat di service setelah dilakukan pengecekan secara keseluruhan = Menanyakan terlebih dahulu kepada customer akan izin melanjutkan proses service setelah diterangkan resiko yang ada = Menyediakan waktu konsultasi bagi customer yg berkonsultasi
--	---

