

## HASIL WAWANCARA DENGAN *BRAND MANAGER* OMUS

### Profil Singkat

1. Nama : Anton Yoedo Sutanto
2. Jabatan : Brand Manager OMUS
3. Umur : 37 tahun
4. Lama menjabat : 6 tahun

#### 1. Bagaimana cara Distro OMUS menjaga hubungannya dengan konsumen?

“Sampai saat ini kami masih dalam rangka memperbanyak jumlah konsumen, kalo database tentang pelanggan gitu belum ada. Kalo ditanya masalah menjaga hubungan dengan konsumen yang jelas dari segi pelayanan apa yang sudah ada tetap kami jaga dan kami tingkatkan. Tapi untuk program OMUS kedepannya ya kita akan membuat database mengenai konsumen loyal dan akan adanya member ato kita sebut OMUS card.”

#### 2. Apa saja yang dilakukan oleh Distro OMUS untuk mempertahankan konsumen?

“Lebih memperbaiki masalah kinerja produk. Ketika produk itu baik, dalam artian konsumen suka dia akan kembali, itu yang kita fokuskan. Lebih kearah dia beli, dia suka, kemungkinan akan kembali. Dan juga pelayanan yang dilakukan, karena kita beranggapan kalo kepuasan dari konsumen tidak hanya pada kualitas produk yang mereka beli namun juga tentang gimana pelayanan yang mereka dapatkan. Pengalaman berbelanja yang mereka dapatkan.”

#### 3. Siapa saja kah yang menjadi target market Distro OMUS?

“Usia antara 15 – 20 tahun. Apabila digolongkan dalam pendidikan ya SMP, SMA dan kuliah awal. Primer targetnya muslim muda. Perilakunya yang energik dan dinamis. Geografis nya urban atau kota.”

#### 4. Mengapa Distro OMUS memilih target market tersebut?

“Mencari celah. Karena persaingan yang semakin ketat dengan kata lain kompetitornya akan semakin banyak. Untuk itu kita ambil jalan tengah antara pasar distro dengan busana muslim kita ambil tengah - tengah dan kita

mencoba menyesuaikan kemampuan membaca pasar dengan kemampuan membuat produk, dengan memanfaatkan kemampuan internal sesuai dengan dagadu yang lebih kepada anak muda.”

**5. Bagaimana cara Distro OMUS meningkatkan minat beli konsumen?**

“ Produk yang dengan begitu akan ada intensitas pembelian. Selain itu juga kadang ada diskon, gift. Giftnya berupa beli produk A dapat produk yang lainny. Contoh kayak beli kaos dapet bonus gantungan kunci, beli 3 kaos nanti yang satu gratis, atau kalo pembelian Rp. 300.000,- nanti dapat gift gantungan kunci. Kalo dari pelayanan ya frontliner memberikan alternatif pilihan barang, memberikan informasi apabila ada produk baru atau sedang ada program tertentu, frontliner membantu memberikan saran. Kayak dulu pernah ada ibu – ibu datang mau belikan anaknya, kemudian frontliner membantu mencarikan produk yang cocok, memberikan alternatif pilihan produk yang cocok.”

**6. Apakah Distro OMUS memanfaatkan teknologi (web/aplikasi) dalam melakukan penjualan? Sebutkan**

“ Menggunakan website, penjualan online, sosial media seperti facebook dan twitter yang difungsikan untuk mempromosikan produk atau program yang ada.”

**7. Kenapa Distro OMUS memanfaatkan teknologi (web/aplikasi) dalam melakukan penjualan?**

“Ya selain untuk memperluas jaringan penjualan juga menyesuaikan dengan perilaku anak muda jaman sekarang yang lebih suka melihat sesuatu lewat gadget atau smartphome mereka dulu. Mereka melihat – lihat produk kami via online baru kemudian datang ke store.”

**8. Apakah Distro OMUS memperhatikan masalah pelayanan konsumen?**

“ Iya, kami memperhatikan masalah pelayanan.”

**9. Kapan Distro OMUS mulai memperhatikan masalah pelayanan konsumen?**

“ Dari mulai OMUS ini ada dan sampai kapanpun selama OMUS ini ada. Jadi sejauh OMUS ada pasti akan selalu diperhatikan masalah pelayanannya, walaupun selalu ada perbaikan. Apa yang dilakukan sekarang belum tentu

baik kedepannya. Seperti dulu jika suatu tempat terdapat layanan wifi akan menjadi nilai plus bagi tempat itu, tapi untuk saat ini itu adalah biasa saja. Begitu pun dengan pelayanan, senyum dan melayani dengan baik itu sudah wajib. Tinggal ada program pelayanan apa yang akan kami munculkan. Seperti dengan adanya program garansi, yaitu apabila konsumen tidak suka dengan produk yang sudah dibeli walaupun barang itu tidak cacat bisa ditukar dalam waktu tertentu yaitu 14 hari setelah pembelian.”

**10. Mengapa Distro OMUS memperhatikan masalah pelayanan?**

“Pelayanan itu adalah faktor utama, kita selalu berpikir bahwa produk bagus tapi pelayanannya nggak bagus ya percuma. Orang akan males buat kembali. Produk dan pelayanan itu satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan, terutama dalam hal pengalaman ketika berbelanja. Harapannya setiap orang yang masuk ke store kita akan mendapatkan pengalaman yang berbeda dengan toko lain. Seperti kalo ditoko sana shopkeeper-nya cuek, sedangkan disini mereka ramah – ramah bahkan frontliner-nya bisa memberi solusi kepada konsumen.”

**11. Apakah perusahaan membuat aturan mengenai prosedur pelayanan?**

“Mengenai apa saja yang harus dilakukan oleh *frontliner* sudah ada, namun belum dibakukan . Dalam artian kita belum ada peraturan sendiri, sejauh ini masih sama dengan Dagadu Djokdja. OMUS belum memiliki peraturannya sendiri.”

**12. Apakah aktivitas customer service yang dilakukan mempengaruhi profit perusahaan?**

“Iya sangat, kalo konsumen merasa nyaman dengan pelayanan dan puas sama produknya dia akan kembali, otomatis menambah profit bagi kita.”

**13. Apa saja hambatan dalam melakukan aktivitas customer service ? sebutkan!**

“Kalo SDMnya tidak bisa melayani dengan baik dalam artian tidak bisa berkomunikasi dengan baik. Itu akan jadi hambatan pastinya.”

**14. Bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?**

“Training. Kita punya 2 training yaitu inhouse training dan store training. Inhouse training yaitu training dasar, lebih ke pengetahuan tentang perusahaan, peraturannya seperti apa dsb. Kalo store training ya tentang gimana mereka melayani konsumne, sistem computer, mengatasi komplain dan product knowledge. Karena karakter frontliner yang kita inginkan nggak

cuman cantik ato cakep tetapi juga harus komunikatif dan helpful dalam artian gampang nolong orang.”

**15. Apa saja faktor pendukung dalam melakukan aktivitas customer service ?**

“Masalah pelakunya ya, ato human. Masalah human touch, sentuhan si frontliner ketika mereka berinteraksi dengan konsumen. Harapannya frontliner bisa menjadi faktor pendukung yang baik, ketika konsumen membutuhkan jasa dari frontliner mereka bisa memberikan layanan yang terbaik untuk itu

cuman cantik ato cakep tetapi juga harus komunikatif dan helpful dalam artian gampang nolong orang.”

**15. Apa saja faktor pendukung dalam melakukan aktivitas customer service ?**

“Masalah pelakunya ya, ato human. Masalah human touch, sentuhan si frontliner ketika mereka berinteraksi dengan konsumen. Harapannya frontliner bisa menjadi faktor pendukung yang baik, ketika konsumen membutuhkan jasa dari frontliner, mereka bisa memberikan layanan yang terbaik untuk itu kita adakan training agar mereka benar - benar siap melayani konsumen dengan baik.”

**16. Bagaimana cara Distro OMUS menambah jumlah konsumen baru?**

“Promosi ke radio – radio kayak Swaragama, kita juga bikin program – program yang bekerja sama dengan radio, ada juga sponsorship.”

**17. Promosi apa saja yang dilakukan oleh Distro OMUS untuk menambah jumlah konsumen baru?**

“Datang ke sekolah – sekolah, kampus, sponsorship, publikasi di radio atau majalah, penyebaran voucher, endorse seseorang.”

**18. Promosi apa saja yang dilakukan oleh Distro OMUS untuk memperkenalkan produk yang dimiliki?**

“ Ya melalui itu tadi, publikasi ke radio atau majalah, melalui media sosial yaitu facebook dan twitter juga.”

**19. Inovasi apa saja yang dilakukan dalam hal pelayanan konsumen?**

“Inovasinya aka nada pelayanan after sale yaitu jika konsumen sudah mulai bosan dengan barang yang dibeli, konsumen bisa menukarkan dengan voucher potongan harga untuk pembelian selanjutnya. Kita juga mengadakan program garansi yaitu apabila konsumen sudah sampai dirumah, dia tidak suka dengan barang yang dibeli dan barang itu tidak cacat, bisa ditukar dalam kurun waktu tertentu yaitu 14 hari setelah pembelian. Dan juga kami memberikan gift kepada konsumen dalam jumlah pembelian tertentu. Seumpama kayak pembelian senilai Rp. 300.000,- nanti dapet hadiah gantungan kunci, kalo senilai Rp. 500.000,- kita kasih free satu kaos ato bisa juga kalo dia beli 3 kaos nanti yang satu kaos kita anggap sebagai bonus. Jadi gratis.”

**20. Bagaimana cara Distro OMUS menginformasikan produk barunya kepada konsumen?**

“Melalui media sosial seperti facebook dan twitter. Untuk twitter kita punya 2 akun yaitu OMUSphere dan OMUStore. OMUSphere itu berkaitan dengan manajemen yaitu tentang brand image. Dan OMUStore berkaitan dengan toko, semacam info mengenai produk baru.”

**21. Apakah ada informasi lain yang perlu disampaikan oleh frontliner kepada konsumen selain masalah produk?**

“Program - program yang sedang dijalankan oleh OMUS. Seperti saat ini kita lagi ada program yang bekerja sama dengan Radio Swaragama.”

**22. Siapakah frontliner OMUS itu dan apa saja tugasnya?**

“Frontliner sebagai ujung tombak. Orang paling pertama melayani konsumen, memberika product knowledge apabila dibutuhkan, memberikan saran terhadap produk yang diinginkan konsumen jika konsumen menginginkan serta menginformasikan masalah program yang sedang dijalankan oleh OMUS dan apa yang dibutuhkan oleh konsumen harus dibantu.”

**23. Bagaimana peran dan fungsi frontliner OMUS di Distro OMUS ?**

“Frontliner harus melayani konsumen. Ada konsumen jangan diabaikan, ketika konsumen masuk langsung diberi salam “Semangat hari ...” . Kita selalu menggunakan kata semangat karena memang konten OMUS memiliki misi untuk berbagi semangat.”

**24. Bagaimana cara frontliner OMUS melayani konsumen?**

“Ada konsumen masuk diberi salam dengan sikap siap melayani konsumen. Jadi apapun yang sedang mereka lakukan, yang tidak berhubungan dengan pelayanan ditinggalkan. Di store kan biasanya ada 3 – 4 orang, ya itu di bagi tugasnya ada yang di depan tugasnya bukain pintu sama kasih salam yang lain siap diposisi masing – masing, Jadi sewaktu konsumen butuh bantuan mereka langsung mendatangi, menanyakan apa saja yang perlu dibantu. Kita kasih kesempatan dulu buat konsumen pilih – pilih jadi enggak yang diikutin terus takutnya nanti malah konsumen risih, bantuin konsumen milih produk, kalo produknya udah dapet terus mereka dianter ke kasir. Karena kalo supervisor kebetulan pas tidak ada di store, frontliner juga berperan sebagai kasir. Ketika konsumen udah selesai bayar diucapkan terima kasih.”

**25. Bagaimana cara frontliner OMUS memahami keinginan konsumen?**

“Kita selalu memilih frontliner yang tidak hanya cakep ato cantik aja secara fisik tetapi attitude mereka juga harus baik. Dan yang pasti mereka harus komunikatif, ramah agar konsumen merasa nyaman dengan mereka. Cara mereka memahami keinginan konsumen ya standar ya, ketika konsumen terlihat kebingungan secara spontan mereka langsung mendatangi, menanyakan sekiranya apa yang mereka bisa bantu. Dulu pernah ada ibu yang ingin membelikan anaknya kaos, frontliner bertanya kira – kira ukurannya sebrapa, warna kulitnya apa, untuk laki – laki ato perempuan dsb. Lalu mereka memberikan saran, oh kira – kira ini yang cocok buk.”

**26. Bagaimana cara frontliner OMUS melakukan aktivitas customer service yang baik?**

“Ya itu tadi, ada konsumen masuk dibukain pintu, diberi salam, jangan dicuekin. Mereka harus siap melayani, kalo konsumen butuh bantuan segera dibantu, didatengi, ditanyain butuh bantuan apa. Kita juga ada 4 kata sakti yaitu permisi, maaf, minta tolong dan terima kasih. Kalo pas mereka mau menawarkan bantuan ya pakai kata permisi, kalo pas kebetulan yang dicari konsumen enggak ada bilang maaf, mau minta bantuan frontliner lainnya pake minta tolong, kalo konsumen mau keluar store diucapkan terima kasih.”

**27. Bagaimana cara frontliner OMUS untuk dapat menambah jumlah konsumen baru?**

“Frontliner tidak mempunyai kewajiban untuk menambah jumlah konsumen baru. Tapi secara tidak langsung frontliner ini sebagai media promosi, frontliner memiliki target shift dan bulanan yang nantinya berimbas pada bonus. Tapi kalo target jumlah orangnya belum ada. Untuk kedepannya frontliner akan dilibatkan dalam pengelolaan penjualan online. Kalo sekarang kan masih dihandle di kantor, untuk kedepan kita serahkan ke *frontliner*. Dengan begitu kan akan membantu mereka juga dalam proses pencapaian target. Kita punya dua kaun *twitter* yaitu @OMUStore dan @OMUSphere. Harapannya bisa mengundang oaring untuk bertransaksi. Jadi *frontliner* tidak hanya diberi tugas melayani secara langsung namun juga kemampuan mereka merayu konsumen melalui media sosial atau *online*”

**28. Bagaimana cara frontliner OMUS dalam melakukan pendekatan kepada konsumen?**

“Dengan mereka ramah, menyapa setiap konsumen yang datang, senyum dan menunjukkan kesiapan mereka dalam melayani dalam artian ketika konsumen

masuk kalo seumpama lagi pada ngobrol –ngobrol langsung berdiri, menyapa. Konsumennya nggak dicuekin, dibiarin gitu aja.”

**29. Faktor apa saja yang mendukung Distro OMUS bisa melakukan pelayanan yang baik?**

“Masalah pelakunya ato *human*. Masalah *human touch*, sentuhan si *frontliner* ketika mereka berinteraksi dengan konsumen. Harapannya *frontliner* bisa menjadi faktor pendukung yang baik, ketika konsumen membutuhkan jasa dari *frontliner* mereka bisa memberikan layanan yang terbaik. Untuk itu kita adakan training agar mereka benar – benar siap melayani konsumen dengan baik ”

**30. Apakah *customer service* yang dilakukan FL OMUS dapat membantu meningkatkan minat beli konsumen?**

“Iya, karena yaitu tadi produk yang bagus, pelayanannya juga bagus konsumen nggak akan males buat dateng kesini lagi.”

**31. Bagaimana cara frontliner untuk meningkatkan minat beli konsumen?**

“Cukup dengan melakukan pelayanan yang baik, ramah dengan konsumen, sesuai dengan prosedur yang sudah ada dan didukung kualitas barang yang bagus dan bervariasi, maka minat beli dari konsumen akan meningkat.”

**32. Apa arti dari logo OMUS ?**

“Logo OMUS didesain secara simple dengan *font* berwarna putih dan *background* yang didominasi dengan warna *orange*. Kita memilih warna *orange* karena warna ini mencerminkan sifat dari anak muda yang energik, dinamis dan mempunyai semangat untuk berbagi sesuai dengan tagline kita “*share our spirit*”. Dan warna ini dapat mewakili karakteristik anak – anak muda.”

## HASIL WAWANCARA *FRONTLINER* OMUS

### Profil Singkat

1. Nama : Mariana
2. Jabatan : Frontliner OMUS
3. Umur : 22 tahun
4. Lama menjabat : 8 bulan

### Pertanyaan :

#### 1. Apa yang anda lakukan pertama kali ketika konsumen datang ke *store* ?

“Pas datang ya itu, kita kan FLnya ada tiga. Ya bagi-bagi tugas gitu. Ntar kalo misalnya saya di daerah sini ya saya stay disini ntar yang greeting yang bukain pintu, kita nyambut senyum gitu.”

#### 2. Bagaimana cara anda dalam melayani konsumen ?

“Caranya ya kita misal konsumen dateng lalu kita berdiri dulu tapi jangan tiba-tiba nyamperin. Kan ada konsumen yang risih kalo diikutin, jadi kita tunggu dulu kalo misal konsumen bingung kita bisa nawarin kayak ada yang bisa dibantu? Mau cari apa?”

#### 3. Mengapa konsumen kompalin?

“Komplain biasanya karena produk yang kosong. Biasanya mereka cuman komplain kok banyak yang kosong sih mbak, ya kita cuman bisa senyum.”

#### 4. Bagaimana cara mengatasi komplain dari konsumen?

“ Ya pertama kita coba handle dulu, kita jelasin alasannya. Nanti kalo kira-kira enggak bisa kita handle baru kita lempar ke supervisornya.”

#### 5. Apakah pernah ada konsumen yang kompalin masalah pelayanan yang anda lakukan?

“ Selama saya disini sih belum ada mbak”

**6. Bagaimana cara mengatasi apabila konsumen komplain mengenai pelayanan yang anda lakukan?**

“ Ya itu tadi mbak, kita coba handle dulu nanti sekiranya konsumen tetep marah gitu baru kita lempar ke supervisornya.”

**7. Bagaimana cara agar konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang anda lakukan?**

“ 4 kata sakti harus tetep dipake kayak terima kasih, mohon maaf, minta tolong sama permisi”

**8. Apakah anda antusias dalam melayani konsumen?**

“ Antusias sih mbak. Tapi kalo konsumennya agak-agak gimana gitu kadang males juga tapi harus tetep antusias.”

## Profil Singkat

1. Nama : Muhammad Darus. S
2. Jabatan : Frontliner OMUS
3. Umur : 21 tahun
4. Lama menjabat : 1 tahun 8 bulan

**Pertanyaan :**

**1. Apa yang anda lakukan pertama kali ketika konsumen datang ke *Store*?**

“Greeting dulu, terus habis itu tergantung konsumen mau milih apa ato nyari apa. Greetingnya kayak OMUStore semangat hari apa gitu. Kalo pas senin ya semangat hari senin, kalo Selasa ya semangat hari Selasa.”

**2. Bagaimana cara anda dalam melayani konsumen ?**

“Ya itu, di bukain pintu greeting. Kalo diikutin nggak, cuman kita nawarin misalkan nawarin konsumen itu mau cari apa, size apa sama modelnya kayak apa. Terus ntar kalo udah selesai milih kita anterin ke kasir.”

**3. Mengapa konsumen komplain?**

“Biasanya komplain masalah salah ukuran. Konsumen udah beli baju terus ukurannya salah. Tetapi itu belinya enggak di gerai kita, tapi di gerai lain.”

**4. Bagaimana cara anda mengatasi komplain dari konsumen?**

“Ya kita jelasin kalo kayak kasus yang salah ukuran tadi kita jelasin kalo barangnya bisa dituker kan maksimalnya sampe 7 hari tapi ditukernya harus di gerai yang sama dan nota sama barcodenya masih ada.”

**5. Apakah pernah ada konsumen yang komplain masalah pelayanan yang anda lakukan?**

“Selama ini belum ada mbak.”

**6. Bagaimana cara mengatasi apabila konsumen komplain mengenai pelayanan yang anda lakukan?**

“Kalo misalnya ada, ngatasinnya sih pada dasarnya hampir sama kayak komplain-komplian yang lainnya. Ya kita jelasin dulu masalahnya, kalo masih bisa diatasi sama FL ya diatasin sendiri. Kalo enggak kita lempar ke spv. Tapi tetap apapun yang terjadi di store harus dilaporin ke spvnya.”

**7. Bagaimana cara anda agar konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang anda lakukan?**

“ 4 kata sakti jangan lupa yaitu terima kasih, maaf, minta tolong sama permisi. Missal konsumen mau cari ukuran L tapi nggak ada ya kita bilang mohon maaf mbak ukuran L nya lagi kosong, mungkin ada yang lain? Gitu. Sama senyum juga kan kalo kita ramah konsumennya bakalan ngrasa nyaman sama kita.”

**8. Apakah anda antusias dalam melayani konsumen?**

“Ya antusias, soalnya konsumen adalah raja. Kita yang punya rumah otomatis harus melayani konsumen dengan baik.”

**9. Bagaimana penampilan *frontliner* ?**

“Kita harus selalu berpenampilan rapi dan bersih. Enggak boleh kusut ato kucel gitu. Kalo *frontliner*-nya rapi – rapi kan konsumen akan merasa nyaman sama kita.”

## Profil Singkat

1. Nama : Julfira Restiadi
2. Jabatan : Frontliner OMUS
3. Umur : 23 tahun
4. Lama menjabat : 4 bulan

## Pertanyaan :

### 1. Apa yang anda lakukan pertama kali ketika konsumen datang ke *Store*?

“Seperti biasa, greeting. Yang disini ada 3 orang kan bagi tugas ada yang didepan, nah yang didepan bukain pintu dan yang lainnya memberikan salam.”

### 2. Bagaimana cara anda dalam melayani konsumen ?

“Melihat ada konsumen datang ya berdiri trus bukain pintu sama kasih salam, abis itu kita kasih kesempatan dulu mereka buat lihat sama milih tapi sikap kita udah yang siaga gitu ada di sekitarnya biar kalo mereka butuh bantuan kita bisa langsung datang bantuin, kalo mereka butuh bantuan kayak minta saran gitu ya kita bantu, terus nganterin ke kasir buat bayar karna kadang kan *frontliner* juga yang jadi kasirnya, kalo transaksinya udah selesai ya kita ucapin terima kasih”

### 3. Mengapa konsumen komplain ?

“Pernah ada komplain, masalah baju dibalikin karena robek. Dia balik kesini minta ganti baru , lalu kita konfirmasi ke orang-orang yang berkepentingan dan mereka bilang boleh. Yaudah kita ganti.”

### 4. Bagaimana cara anda mengatasi komplain dari konsumen ?

“Ya itu tadi kita konfirmasi ke orang-orang yang berkepentingan kayak spv gitu, tapi sebisa mungkin kita hadepin dulu kita jelasin dan tanyain maunya gimana.”

### 5. Apakah pernah ada konsumen yang komplain masalah pelayanan yang anda lakukan ?

“Apa ya? Alhamdulillah selama saya disini belum pernah mbak yang masalah pelayanan. Mereka fine-fine aja.”

**6. Bagaimana cara mengatasi apabila konsumen komplain mengenai pelayanan yang anda lakukan ?**

“Kalo semisal ada komplain yang pasti kita harus minta maaf dulu sama konsumen, kita dengerin apa maunya dia pas kita melayanin mereka.”

**7. Bagaimana cara agar konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang anda lakukan ?**

“Dikasih kesempatan buat milih, kalo konsumen sudah menentukan desain tapi bingung dengan warna baru kita bantuin buat milih. Yang pasti kita harus ramah, biar mereka merasa nyaman sama kita. 4 kata sakti juga jangan sampe lupa, yaitu terima kasih, minta maaf, minta tolong sama terima kasih.”

**8. Apakah anda antusias dalam melayani konsumen ?**

“Mau nggak mau harus antusias, karena kita pekerjaannya disini dan konsumen itu adalah raja jadi harus antusias.”

## Profil Singkat

1. Nama : Eka Purnamasari
2. Jabatan : Frontliner OMUS
3. Umur : 20 tahun
4. Lama menjabat : 9 bulan

Pertanyaan :

### 1. Apa yang anda lakukan pertama kali ketika konsumen datang ke *Store*?

“Kalo konsumen dateng biasanya kita langsung siap-siap ya, jadi langsung bukain pintu terus ntar greeting ngucapin semangat hari apa ntar konsunya langsung masuk jadi kita udah siap melayani. Contoh greetingnya kayak OMUStore semangat hari senin, silahkan. Gitu mbak”

### 2. Bagaimana cara anda dalam melayani konsumen ?

“Kan konsumennya udah masuk kan, ntar kita yang kasih kesempatan mereka buat milih-milih ato liat-liat ntar kalo konsunya keliatan *clingak-clinguk* kayak bingung gitu baru FL yang posisinya paling deket sama konsu nyamperin nanyain kira-kira ada yang bisa dibantu. Kayak permisi ada yang bisa dibantu?”

### 3. Mengapa konsumen komplain ?

“Pernah sih mbak, ada komplain dari bapak-bapak gara-gara produk, pas itu kerahnya mepet, beda sama pas dia nyobain.”

### 4. Bagaimana cara anda mengatasi komplain dari konsumen ?

“Mikir dulu gimana, tanya ke spv-nya dulu minta persetujuan spv. Abis itu kita melakukan apa yang diinstruksikan sama spv.”

### 5. Apakah pernah ada konsumen yang komplain masalah pelayanan yang anda lakukan ?

“Kalo masalah pelayanan sih belum ada ya. Paling cuman protes kalo size yang diminta sama konsu enggak abis, cuman pada bilang ya kok abis sih mbak. Gitu”

**6. Bagaimana cara mengatasi apabila konsumen komplain mengenai pelayanan yang anda lakukan ?**

“Sama kayak ngatasi komplain yang lainnya sih, ya kita lapor ke spv biar spv-nya tau. Tapi sebisa mungkin kita handle dulu lah, tapi kalo konsunya masih ngotot gitu baru kita ke spv. Tapi sebisa mungkin spv-nya tau.”

**7. Bagaimana cara agar konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang anda lakukan ?**

“Yang pasti harus ramah, 4 kata sakti jangan sampe lupa kayak permisi, terima kasih, minta maaf sama minta tolong. Terus kita juga ngasih kesempatan konsu buat milih-milih dulu, nggak yang deket-deket banget gitu tetep ada jarak. Takutnya nanti kalo terlalu deket malah bikin konsumennya risih ato males gitu terus nggak jadi beli.”

**8. Apakah anda antusias dalam melayani konsumen ?**

“Iya antusias mbak, biar konsunya jadi nyaman juga kalo kita layaninnya antusias.”

**9. Bagaimana hubungan interpersonal anda dengan konsumen?**

“Lumayan deket sih mbak, ada yang beberapa kita tau namanya. Tapi kebanyakan malah mereka yang apal sama nama kita. Kalo kita kadang lupa, kan yang kesini orangnya ganti –ganti jadi kadang lupa.”

## HASIL WAWANCARA KONSUMEN OMUS

Nama : Ayu

Asal : Makasar

### Pertanyaan :

- 1. Bagaimana respon *frontliner* ketika anda masuk ke dalam *store* ?**

“disini tuh beda mbak sama toko – toko lain, mbak – mbak sama mas – masnya ramah – ramah. Pas saya dateng gitu langsung yang dibukain pintu sama diucapin salam khas mereka. Terus mereka udah yang siap gitu jadi seumpama kalo saya mau minta tolong enggak usah yang repot – repot nayriin mereka. Kadang kalo saya bingung juga dikasih saran gitu mbak.”
- 2. Bagaimana cara *frontliner* memberikan pelayanannya kepada anda ?**

“pas mau masuk gitu dibukain pintunya sama dikasih salam mbak, abis itu ya saya milih – milih ntar mereka udah yang siap pada berdiri semua. Ntar kalo saya butuh bantuan salah satu dari mereka ada yang nyamperin.”
- 3. Menurut anda bagaimana dengan penampilan *frontliner* ?**

“penampilannya ya pada wangi, bersih gitu mbak sama masnya. Jadi enak diliatnya, kita juga jadi nyaman kan rasanya soalnya pad wangi dan bersih.”
- 4. Menurut anda bagaimana dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh *frontliner* ?**

“udah bagus banget mbak, dipertahanin terus aja kayak gini. Jarang banget soalnya ada tempat yang pelayanannya kayak gini.”
- 5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang sudah anda dapatkan? Kenapa?**

“iya puas mbak, pada ramah – ramah soalnya.”
- 6. Bagaimana respon *frontliner* dengan komplain anda?**

“saya belum pernah komplain sih mbak.”
- 7. Apa saran anda untuk Distro OMUS?**

“kalo dari pelayanannya sih udah bagus ya, ramah-ramah semuanya. Kalo produknya juga udah bagus”

Nama : Candy Maulani

Asal : Bandung

**Pertanyaan :**

1. **Bagaimana respon *frontliner* ketika anda masuk ke dalam *store* ?**  
“pas saya dateng langsung disambut gitu, dibukain pintu sama ngucapin salam khasnya. Sikapnya juga baik, ramah - ramah”
2. **Bagaimana cara *frontliner* memberikan pelayanannya kepada anda ?**  
“bukain pintu, saya masuk mereka udah berdiri gitu sudut – sudut toko. Ada yang di depan, di tengah yaudah nanti kalo saya mau nanya ukuran ato harga ada yang datengin kalo udah terus dianterin ke kasir, bayar”
3. **Menurut anda bagaimana dengan penampilan *frontliner*?**  
“bagus mbak, rapi – rapi semua. Pake jilbabnya simple nggak yang ribet”
4. **Menurut anda bagaimana dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh *frontliner* ?**  
“bagus kok, terus aja kayak gini. Jangan berubah”
5. **Apakah anda puas dengan pelayanan yang sudah anda dapatkan? Kenapa?**  
“puas. Ya soalnya pada baik sih, cepet nglayaninya.”
6. **Bagaimana respon *frontliner* dengan komplain anda?**  
“komplain sih belum pernah. Cuman pas dulu nanya aja kok kerahnya agak beda padahal ukurannya sama kayak yang dipajang. Terus mereka yang jelasin gitu kenapa”
7. **Apa saran anda untuk Distro OMUS?**  
“sarannya, apa ya? Paling lebih di tinggiin lagi kualitas-kualitas bajunya gambar-gambarnya juga lebih menarik. Kalo pelayanannya apa ya? Udah pada ramah sih jadi ya menurutku cukup segitu aja.”

Nama : Nugraha

Asal : Yogyakarta

**Pertanyaan :**

1. **Bagaimana respon *frontliner* ketika anda masuk ke dalam *store* ?**  
“oh bagus mbak, langsung pada siap gitu nggak yang sibuk sendiri – sendiri.”
2. **Bagaimana cara *frontliner* memberikan pelayanannya kepada anda ?**  
“enggak diikutin sih, kan ada tuh yang diikutin terus pas milih kadang malah jadi nggak bebas. Tapi kalo disini nggak kayak gitu cuman kalo pas butuh gitu langsung ada yang datengin kita.”
3. **Menurut anda bagaimana dengan penampilan *frontliner* ?**  
“udah bagus kok”
4. **Menurut anda bagaimana dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh *frontliner* ?**  
“pelayanannya memuaskan, mbak – mbak sama mas – masnya ramah – ramah. Pas dateng langsung disambut. Dipertahanin aja keramahannya. cuman ...enggak ada harga dilabelnya jadi harus repot bolak – balik nanya”
5. **Apakah anda puas dengan pelayanan yang sudah anda dapatkan? Kenapa?**  
“sejauh ini puas”
6. **Bagaimana respon *frontliner* dengan komplain anda?**  
“nggak tau, belum pernah soalnya hehe”
7. **Apa saran anda untuk Distro OMUS?**  
“sejauh ini harganya standar, tapi ini... apa sih, sablonnya dibikin lebih menarik lucu atau apa deh gitu. Kalo pelayanannya udah bagus sih, pertahanin aja”