

## Hasil Wawancara Pemilik

Nama : Zefania Angelina Santoso  
Usia : 24 tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Bukit Amarta No. 4, Semarang, Jawa Tengah  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Tingkat Pendidikan : S1

### Pertanyaan:

#### **a. Tentang Perusahaan**

1. Apakah Anda sudah lama menjalankan usaha ini?

Saya menjalankan usaha ini sejak bulan Maret 2014

2. Hal apa yang melatarbelakangi Anda untuk memulai usaha ini?

Hal yang melatarbelakangi saya untuk memulai usaha Fiorella ini adalah kegemaran saya melihat miniatur-miniatur kecil, seperti miniatur makanan, miniature boneka, dll.

#### **b. Faktor Produk dan Bahan Baku**

1. Apa saja produk yang dihasilkan oleh Fiorella Clay?

Produk yang dihasilkan oleh Fiorella Clay berupa 2D & 3D Clay, gantungan kunci dan tas, *scrapbook*, kalung, gelang, aksesoris rambut (jepit).

2. Produk apa yang biasanya banyak dipesan oleh konsumen?

Produk yang biasanya dipesan oleh konsumen adalah gantungan kunci, 3D clay, dan jepit rambut.

3. Dalam pembuatan produk, apa bahan dasar yang digunakan?

Bahan dasar yang digunakan adalah *clay* dalam bentuk kemasan jadi.

4. Apakah sulit untuk memperoleh bahan dasar untuk pembuatan produk tersebut?

Bahan dasar untuk pembuatan produk sangat mudah ditemukan karena saya menggunakan bahan baku clay lokal dan impor yang mudah ditemukan di pasaran.

5. Bagaimana cara Anda untuk membedakan bahan baku clay yang baik dan yang buruk?

Cara membedakan bahan baku clay yang baik dan yang buruk dengan cara melihat dari teksturnya. Tekstur clay yang baik adalah yang lentur dan mudah dibentuk sedangkan yang buruk sangat sulit dibentuk dan mudah retak.

6. Apakah produk yang Anda hasilkan sudah memenuhi permintaan konsumen menurut Anda?

Produk yang saya hasilkan sudah memenuhi dan sesuai permintaan konsumen.

7. Apakah Anda yakin dengan bahan baku yang Anda gunakan sekarang ini sudah berkualitas baik? Lalu apa yang membuat Anda yakin jika bahan baku yang Anda pakai sudah berkualitas baik?

Saya sangat yakin bahwa bahan baku yang saya gunakan sudah berkualitas baik. Saya sangat yakin akan hal tersebut karena clay yang baik adalah clay yang bertekstur lentur saat diolah dan mudah dibentuk. Sebenarnya memakai clay lokal atau impor tidak menjadi masalah karena yang terpenting adalah kualitas bahan baku tersebut. Yang saya maksud dengan kualitas adalah tekstur yang lentur dan mudah di bentuk tadi. Memang jika tidak terbiasa menggunakan clay lokal, akan sulit dalam proses pembuatan. Jika bahan baku berkualitas baik, maka produk yang sudah jadi pun juga akan bertekstur lembut saat disentuh.

Yakin. Karena clay impor sudah teruji kualitasnya sebagai bahan baku yang baik. Oleh karena itu pesaing selalu menggunakan bahan baku impor dari korea atau german. Clay lokal juga banyak yang berkualitas baik, namun clay impor lebih mudah dibentuk dan teksturnya sangat lembut. Sehingga produk pun juga akan memiliki tekstur yang lembut. Terbiasa mengolah clay impor membuat pesaing sulit jika mengolah produk dengan clay lokal.

### **c. Faktor Proses Produksi**

1. Hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengolahan bahan baku clay menjadi produk jadi?

Hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan clay yang pertama adalah suhu ruangan, jika suhu terlalu dingin maka bahan clay akan cepat mengering, dan hal lain yang perlu diperhatikan adalah media/alat yang akan digunakan harus diperhatikan betul ukuran dari medianya agar tidak salah dalam membuatnya.

2. Apa saja kesulitan-kesulitan yang Anda temui dalam proses produksi?

Kesulitan yang ditemui saat proses produksi adalah ketika mencari ide dalam membuat produk, sulitnya mengarahkan karyawan dalam proses produksi

**d. Faktor Promosi**

1. Saya dengar Anda belum membuka outlet untuk menjual produk Anda.

Lantas apa yang Anda lakukan untuk memasarkan produk Anda?

Selama ini yang saya lakukan untuk memasarkan produk saya adalah melalui media *online* dan *bazaar*.

2. Seberapa besar pentingnya media sosial bagi kemajuan usaha Anda?

Sangat penting, karena kemajuan usaha saya dapat seperti sekarang ini semua adalah melalui teknologi, karena pemasaran saya hanya melalui media sosial Instagram, dan ternyata media sosial ini sangat membantu saya dalam berbisnis, hampir 80% pesanan yang saya dapatkan melalui media sosial Instagram.

**e. Faktor Pelayanan**

1. Adakah konsumen yang meng-komplain produk buatan Anda? Apakah intensitasnya sering atau sangat jarang?

Konsumen ada yang pernah mengkomplain produk buatan saya, tetapi sangatlah jarang.

2. Pelayanan seperti apa yang Anda berikan kepada konsumen ketika mereka melakukan pembelian atau melakukan complain?

Pelayanan yang saya berikan pada saat konsumen membeli produk saya adalah dengan cara melayaninya melalui percakapan *online* (*chatting*), lalu

mereka setiap pesanan mereka dan mengulangi pesanan mereka, ketika pembeli telah membenarkan pesanan mereka saya akan meminta identitas pembeli untuk proses pengiriman, lalu saya akan meminta mereka untuk membayar terlebih dahulu dengan cara transfer, setelah mereka melakukan pembayaran maka produk akan langsung saya proses.

Pelayanan yang saya berikan pada saat konsumen mengkomplain produk saya adalah dengan meminta maaf terlebih dahulu lalu menanyakan apa kerusakan atau ketidaksesuaian mereka dengan pesannya, lalu saya meminta mereka untuk mengambil gambar (foto) produk tersebut. Jika produk tersebut mengalami kerusakan saya akan memberikan solusi untuk membenarkan produk tersebut yaitu dengan cara diberi lem pada bagian yang lepas. Jika produk tersebut tidak sesuai dengan pesanan saya akan menawarkan beberapa alternatif yaitu yang pertama dengan cara menanyakan apakah mereka masih berkenan dengan produk seperti itu jika tidak saya akan meminta mereka untuk mengirim kembali produk tersebut ke tempat saya dengan ongkos kirim saya tanggung dan membuatkan sesuai pesanan mereka, dan alternatif kedua adalah dengan mengembalikan sedikit uang sebagai simbol permintaan maaf saya kepada konsumen.

3. Bagaimana cara Anda jika ada konsumen yang ingin memesan produk namun dalam jangka waktu yang terlalu singkat atau konsumen membutuhkan produk Anda untuk keperluan mendesak?

Menerima jika masih memungkinkan untuk membuatnya (dari proses produksi sampai pengeringan).

**f. Faktor Supplier**

1. Berapa jumlah supplier yang Anda miliki sekarang?

Supplier yang saya miliki sekarang ada tiga.

2. Apakah sampai sekarang Anda masih memesan bahan baku clay pada supplier-supplier Anda tersebut?

Iya, supplier tersebut masih menjadi supplier saya sampai saat ini.

3. Apakah ada hambatan untuk pemesanan bahan baku dari supplier Anda?

Hambatannya ada, seperti warna yang dipesan kosong, bahan baku clay rusak.

**g. Faktor Manajemen SDM**

1. Apakah Anda memiliki karyawan yang membantu usaha Anda ini?

Saya memiliki 2 asisten yang membantu usaha saya ini.

2. Apakah kinerja karyawan Anda cukup memuaskan bagi Anda?

Cukup memuaskan, karena mereka selalu dalam pengawasan saya ketika mengerjakan pesanan.

3. Kesulitan apa yang biasanya Anda hadapi dalam mempekerjakan karyawan?

Kesulitan yang saya hadapi adalah hasil produk setiap asisten berbeda-beda, karena semua adalah hasil tangan dan tidak dapat disamakan.

**h. Lain-Lain**

1. Apakah harapan Anda untuk kemajuan usaha Anda ini?

Harapan saya untuk kemajuan usaha Fiorella Clay adalah menjadi usaha yang lebih besar lagi dan dapat menjadi berkat bagi lingkungan sekitar.

2. Apa rencana Anda untuk kemudian hari untuk usaha Anda?

Saya akan membuka *outlet* dan memberikan pelatihan *clay* bagi orang-orang yang berminat.

3. Apa yang sering menjadi hambatan untuk kemajuan usaha Anda?

Hambatan yang terjadi untuk kemajuan usaha Fiorella Clay adalah kurangnya SDM dalam membuat produk, sehingga produk yang dihasilkan juga tidak bisa banyak.