

LAMPIRAN 1

DAFTAR PERTANYAAN TERHADAP KONSUMEN



Yth. Saudara Responden

Dengan hormat,

Saya Ivan Karel, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata. Menyatakan bahwa kuesioner ini ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan. Saya memohon kesediaan Saudara Responden untuk mengisi kuesioner ini dengan apa adanya. Saya sampaikan terima kasih atas kesediaan dan bantuan anda.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan
3. Usia : tahun.
4. Alamat tempat tinggal :
5. Pendidikan terakhir :
 - a. Tidak Sekolah
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMA/ SMK
 - e. Diploma
 - f. Sarjana
 - g. Pascasarjana
6. Profesi :
 - a. Mahasiswa
 - b. PNS
 - c. Ibu rumah tangga
 - d. Karyawan Swasta
 - e. Pengusaha
 - d. Lain-lain
7. Pengeluaran Bulanan :
 - a. Rp 1.000.000 – 2.000.000
 - b. Rp >2.000.000 – 3.000.000
 - c. Rp >3.000.000 – 4.000.000
 - d. Di atas Rp 4.000.000
8. Setiap berapa bulan sekali Anda melakukan servis kendaraan di AHASS Winarto Motor ?
 - a. 1 bulan
 - b. 3 - 6 bulan
 - c. Lebih dari 6 bulan
9. Setiap berapa kilometer Anda melakukan servis kendaraan di AHASS Winarto Motor ?
 - a. 1 – 3000 Km
 - b. 3001 – 5000 Km
 - c. Lebih dari 5000 Km

10. Kapan terakhir kali anda melakukan servis di AHASS Winarto Motor?

- a. 2 - 3 Bulan lalu
- b. 3 - 6 Bulan lalu
- c. Lebih dari 6 bulan lalu

11. Apakah anda orang yang peduli terhadap kondisi kendaraan anda ?

- a. Ya
- b. Tidak

12. Apakah anda tahu bahwa AHASS Winarto Motor melakukan program ramah lingkungan ?

- a. Ya
- b. Tidak

Instruksi :

Mohon saudara/saudari untuk memberikan tanda centang/silang (V) dalam kolom jawaban disertai alasan anda memilih jawaban tersebut.

Pertanyaan untuk aspek produk.

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana tanggapan anda terhadap kualitas layanan servis di AHASS Winarto Motor ?
<p>Jawaban :</p> <p>Layanan servis berkualitas dan sangat ramah lingkungan. Layanan servis berkualitas dan ramah lingkungan. Layanan servis berkualitas namun tidak ramah lingkungan. Layanan servis tidak berkualitas dan sangat tidak ramah lingkungan. Lain-lain</p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

2.	Bagaimana pendapat anda mengenai produk atau layanan yang ditawarkan oleh AHASS Winarto Motor ?
<p>Jawaban :</p> <p>Layanan servis dan sparepart yang ditawarkan tidak menghasilkan polusi (bebas polusi). Layanan servis dan sparepart yang ditawarkan mengurangi pencemaran polusi. Layanan servis dan sparepart yang ditawarkan tidak mengurangi polusi Layanan servis dan sparepart yang ditawarkan menyebabkan polusi Lain-lain</p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Pertanyaan untuk aspek harga.

3.	Bagaimana tanggapan anda terhadap harga servis dan sparepart di AHASS Winarto Motor ?
<p>Jawaban :</p> <p>Harganya sangat sesuai dengan layanan hijau yang berkualitas. Harganya sesuai dengan tersedianya layanan hijau yang berkualitas. Harganya tidak sesuai dan tidak memberikan layanan hijau. Harganya sangat tidak sesuai dan tidak terdapat layanan hijau. Lain-lain <i>(Layanan Hijau = Layanan servis yang bebas (polusi udara, suara) disertai dengan ruang tunggu yang bersih dan sejuk)</i></p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Pertanyaan untuk aspek Distribusi.

4.	<p>Bagaimanakah kondisi ruang hijau di AHASS Winarto Motor ?</p> <p><i>(Ruang Hijau : kondisi ruang dan pepohonan di sekitar AHASS Winarto Motor)</i></p>
<p>Jawaban :</p> <p>Sangat sejuk dan bebas polusi. Sejuk dan bebas polusi. Tidak sejuk dan adanya polusi. Sangat tidak sejuk dan sangat berpolusi. Lain-lain</p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Pertanyaan untuk aspek promosi.

5.	<p>Bagaimanakah tanggapan anda terhadap aktivitas promosi di AHASS Winarto Motor ?</p> <p><i>(Diskon, Promosi hari tertentu, event-event menarik, hadiah dan penawaran menarik lainnya)</i></p>
<p>Jawaban :</p> <p>Promosinya sangat menarik dan sangat ramah lingkungan. Promosinya menarik dan ramah lingkungan. Promosinya menarik namun tidak ramah lingkungan. Promosinya tidak menarik dan tidak ramah lingkungan. Lain-lain</p> <p><i>(Ramah lingkungan = aktivitas promosi menggunakan social media, MMT, Poster, selebaran menggunakan bahan yang mudah terurai, aktivitas promosi tidak menghasilkan sampah)</i></p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

6.	<p>Bagaimana tanggapan anda terhadap promosi hijau di AHASS Winarto Motor ?</p> <p><i>(Promosi hijau : aktivitas promosi bebas polusi dengan menggunakan social media, kampanye Go Green, menggunakan bahan mudah terurai)</i></p>
<p>Jawaban :</p> <p>Sangat menarik dan informatif <i>(menggugah saya untuk lebih peduli terhadap lingkungan).</i></p> <p>Menarik dan informatif.</p> <p>Tidak menarik dan tidak informatif.</p> <p>Sangat tidak menarik dan tidak informatif .</p> <p>Lain- lain</p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Pertanyaan untuk aspek People.

7.	<p>Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh mekanik dan staff di AHASS Winarto Motor ?</p>
<p>Jawaban :</p> <p>Sangat profesional dan peduli terhadap lingkungan hidup.</p> <p>Profesional dan peduli terhadap lingkungan hidup.</p> <p>Profesional namun kurang peduli terhadap lingkungan hidup.</p> <p>Tidak professional dan tidak peduli terhadap lingkungan hidup.</p> <p>Lain-lain</p> <p><i>(Peduli terhadap lingkungan hidup = Menjaga kebersihan, tidak membuang sampah sembarang, mengurangi penggunaan plastik dsb.)</i></p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

Pertanyaan untuk aspek proses.

8.	Bagaimana tanggapan anda terhadap proses servis di AHASS Winarto Motor ? (Ketepatan analisis masalah, tindak pengerjaan, komunikasi penggantian,)
Jawaban : Sangat akurat dan bebas dari polusi (udara, bebauan tidak sedap, suara). Akurat dan bebas dari polusi. Akurat namun disertai polusi. Sangat tidak akurat dan disertai polusi. Lain-lain.	
Alasan :	
9.	Bagaimana tanggapan anda terhadap pengelolaan limbah proses servis oleh AHASS Winarto Motor ?
Jawaban : Sangat baik karena limbah di daur ulang dan tidak mencemari lingkungan. Baik karena limbah di buang pada tempatnya dan tidak mencemari lingkungan. Buruk karena limbah dibuang sembarangan sehingga kotor dan mencemari lingkungan. Sangat buruk karena limbah tidak di daur ulang dan dibuang sembarangan sehingga menyebabkan pencemaran lingkungan. Lain-lain	
Alasan :	

Pertanyaan untuk aspek bukti fisik.

10.	Bagaimana tanggapan anda terhadap ruang tunggu di AHASS Winarto Motor ?
Jawaban : Sangat nyaman dan bebas dari polusi (asap, bebauan tidak sedap, suara bising). Nyaman dan bebas polusi. Tidak nyaman dan tidak bebas polusi. Sangat tidak nyaman dan tidak bebas polusi. Lain-lain	
Alasan :	

11.	Bagaimanakah pendapat Anda terhadap keramahan lingkungan dari fasilitas di AHASS Winarto Motor ? <i>Fasilitas : TV, Lampu, AC, dsb.</i>
Jawaban : Sangat ramah lingkungan karena seluruh peralatan <i>eco friendly</i> (<i>Hemat listrik dan ramah lingkungan</i>). Ramah lingkungan karena menggunakan sebagian peralatan <i>eco friendly</i> . Tidak ramah lingkungan karena menggunakan peralatan yang standar. Sangat tidak ramah lingkungan dan fasilitas tidak berstandar. Lain-lain	
Alasan :	

12.	Bagaimanakah tanggapan anda terhadap nuansa ruangan di AHASS Winarto Motor ?
<p>Jawaban :</p> <p>Nuansa ruangan sangat ramah lingkungan Nuansa ruangan ramah lingkungan Nuansa ruangan tidak ramah lingkungan Nuansa ruangan sangat tidak ramah lingkungan Lain-lain</p> <p><i>(Nuansa ruangan = situasi & kondisi ruangan, suara, kualitas kenyamanan dsb.)</i></p>	
<p>Alasan :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	



LAMPIRAN 2

DAFTAR

PERTANYAAN

TERHADAP

PERUSAHAAN



Pedoman Wawancara Staff dan Karyawan Winarto Motor

Biodata

Nama :
Usia :
Jabatan :
Jobdesk :
Kontak :

Topik wawancara terhadap karyawan di AHASS Winarto Motor.

Aspek Produk

1. Apakah AHASS Winarto menawarkan layanan servis yang berkualitas ?
2. Bagaimana anda mendefinisikan layanan servis yang berkualitas ? Apa sajakah esensi atau elemen di dalamnya ?
3. Apa sajakah standar layanan servis yang berkualitas di AHASS Winarto Motor ?
4. Bagaimana anda menetapkan standar layanan tersebut ?
5. Apakah layanan servis yang ramah lingkungan menjadi salah satu standar servis anda ?
6. Bagaimana anda mendefinisikan servis yang ramah lingkungan ?
7. Bagaimanakah praktik mengenai layanan servis yang ramah lingkungan di bengkel anda ?

Aspek Harga

8. Apakah AHASS Winarto Motor memberikan harga yang kompetitif ?
9. Bagaimanakah anda mengetahui bahwa harga yang anda tetapkan sudah kompetitif ?
10. Layanan hijau sewajarnya memiliki biaya yang lebih mahal dibandingkan dengan servis biasa karena kontribusinya terhadap lingkungan hidup. Bagaimana tanggapan anda terhadap pernyataan tersebut ?
11. Apakah akan ada perubahan harga untuk servis yang ramah lingkungan ?
12. Bagaimana anda tetap menjaga harga kompetitif dengan layanan servis yang ramah lingkungan ?

Aspek Distribusi

13. Apakah lokasi usaha AHASS Winarto Motor sudah strategis ?

14. Bagaimana anda mendefinisikan lokasi usaha yang strategis ?
15. Berdasar dari 5 program hijau Astra. Apakah terdapat standar berkaitan dengan ruang hijau di Winarto Motor ?
16. Bagaimanakah kondisi ruang hijau di AHASS Winarto Motor ?

Aspek Promosi

17. Apakah anda melakukan kampanye dan promosi ?
18. Bagaimanakah anda melakukan aktivitas promosi di bengkel ?
19. Bagaimana hasil kampanye dan promosi yang anda lakukan ?
20. Apakah aktivitas promosi anda menjunjung pula 5 program hijau ASTRA dengan menerapkan promosi hijau ?
21. Bagaimanakah anda mendefinisikan aktivitas promosi hijau yang anda lakukan ?
22. Apakah aktivitas promosi hijau anda mampu menarik konsumen atau mencapai tujuan kampanye anda ?
23. Bagaimana tanggapan anda terhadap terlaksananya promosi hijau ?

Aspek People

24. Apakah terdapat SOP bagi karyawan mekanik dan staff dalam melayani konsumen ?
25. Apa sajakah SOP layanan dari mekanik dan staff di AHASS ?
26. Bagaimanakah standar pelayanan tersebut ditentukan ?
27. Berkaitan dengan 5 Program hijau sebagai salah satu SOP Astra. Apakah karyawan AHASS Winarto motor menekankan kepedulian terhadap lingkungan hidup ?
28. Bagaimanakah praktik dari peduli lingkungan hidup di kalangan karyawan dan staff di AHASS Winarto Motor?
29. Bagaimana tanggapan anda terhadap kinerja karyawan dan staff di AHASS Winarto Motor ? Apakah sudah mencerminkan lima program hijau Astra ?

Aspek Proses

30. Apakah AHASS Winarto Motor memiliki SOP dalam mengerjakan kendaraan konsumen ?
31. Apa sajakah esensi dalam SOP prosedur pengerjaan konsumen ?
32. Bagaimanakah anda menentukan SOP prosedur pengerjaan konsumen ?

33. Apakah dalam SOP pengerjaan kendaraan konsumen tetap memperhatikan lingkungan hidup ?
34. Bagaimanana SOP prosedur pengerjaan anda mampu mengurangi kerusakan lingkungan hidup ?
35. Bagaimana tanggapan anda terhadap keramahan lingkungan pengerjaan kendaraan di AHASS Winarto Motor ? Apakah sudah bebas polusi (udara, bau, suara) dan bagaimana mengatasinya ?

Aspek Bukti fisik

36. Apakah terdapat standar untuk fasilitas, toilet, ruang tunggu (bukti fisik) di AHASS Winarto Motor ?
37. Bagaimana anda menentukan standar dari segi fasilitas, toilet, hingga ruang tunggu ?
38. Bagaimana implementasi 5 program hijau Astra dicerminkan melalui aspek bukti fisik (fasilitas, toilet, ruang tunggu dan ruang kerja)?
39. Apakah implementasi 5 program hijau mampu mengurangi polusi atau kerusakan lingkungan ?
40. Bagaimana tanggapan anda terhadap kondisi bukti fisik di AHASS Winarto Motor ? Apakah sudah memenuhi standar 5 program hijau Astra ?

LAMPIRAN 3

VERBATIM

JAWABAN

PERUSAHAAN



KODING :

P (1) : PRODUK NARASUMBER 1/2/3/4

PH (1) : PRODUK HIJAU NARASUMBER 1/2/3/4

H (1) : HARGA NARASUMBER 1/2/3/4

HH1 (1) : HARGA HIJAU NARASUMBER 1/2/3/4

D (1) : DISTRIBUSI NARASUMBER 1/2/3/4

DH (1) : DISTRIBUSI HIJAU NARASUMBER 1/2/3/4

PROM (1) : PROMOSI NARASUMBER 1/2/3/4

PROMH (1) : PROMOSI HIJAU NARASUMBER 1/2/3/4

O (1) : ORANG NARASUMBER 1/2/3/4

OH (1) : ORANG NARASUMBER 1/2/3/4

SES (1) : PROSES NARASUMBER 1/2/3/4

SESH (1) : PROSES HIJAU NARASUMBER 1/2/3/4

BK (1) : BUKTI FISIK NARASUMBER 1/2/3/4

BKH (1) : BUKTI FISIK HIJAU NARASUMBER 1/2/3/4

NARASUMBER 1

Biodata

Nama : Anto
 Usia : 42 Tahun
 Jabatan : Kepala Bengkel Winarto Motor
 Jobdesk : Manajemen Bengkel AHASS Winarto Motor
 Kontak : 0822 2198 7117 (Wa/ Telepon)

Pewawancara	Narasumber	Koding	Keterangan
<p>IK : Mas anto boleh diceritain ndak tomas, kalau di AHASS Winarto motor kira-kira menawarkan layanan yang berkualitas atau ndak mas ?</p>	<p>Anto : Tentu saja semua AHASS Melakukan hal.. kualitasnya yang sama og udah standar dari sananya, kami sebagai bengkel Astra sudah pasti harus memberikan layanan yang berkualitas, kalau layanan kami tidak berkualitas sudah pasti kami akan berhenti beroperasi dan konsumen mungkin akan banyak yang kecewa.</p>	P (1)	
<p>IK : Ooo.. iya itu pasti mas ya pasti pasti itu tu betul sekali. Tadi kan menarik tuh mas tadi mas anto berarti kan eee.. secara ndak langsung ngomong kalau AHASS Winarto motor menawarkan layanan servis yang berkualitas</p>	<p>Anto : Heem</p>		
<p>IK : Terus bagaimana sih mas, mas anto mendefinisikan layanan servis yang berkualitas ? Kira-kira apa aja esensi atau elemen didalamnya ?</p>	<p>Anto : Hmm.. kalau Berkualitas itu diartikan sebagai pelayanan bermutu tinggi yang terjamin dan</p>	P (1)	

	<p>standar baik dari segi layanan maupun kualitas barang dan sparepart. Kualitas selalu prioritas kami dalam pelayanan konsumen, hal ini karena tanpa layanan yang berkualitas konsumen tidak akan datang Kembali ke bengkel kami.</p>		
<p>IK : Ya berarti memang kuncinya itu harus ada layanan servisnya berkualitas mas ooo..</p>	<p>Anto : Iya betul</p>		
<p>IK : Nek ndak berkualitas konsumene males kesini lagi ya ?</p>	<p>Anto : Iya betul</p>		
<p>IK : Kemudian mas kalau tiga nih mas kalau standar layanan boleh diceritain ndak mas kira-kira apa sajarah standar layanan servis yang berkualitas di AHASS Winarto Motor ?</p>	<p>Anto : Standar layanan servis yang berkualitas itu fokusnya ke hasil servis yang mampu menyelesaikan masalah konsumen.</p>		
<p>IK : Ooo. Berarti eee.. apakah motore bener.. gitu jadine yaa</p>	<p>Anto : Keluhane konsumen tu di yo kaya dibenerin jadi semua selesai</p>		
<p>IK : Jadi semua selesai ya..</p>	<p>Anto : Selain itu kami juga berfokus memberikan konsumen pengalaman servis yang berkesan.</p>	<p>P (1)</p>	
<p>IK : Wiihh.. hehehe wejiann..</p>	<p>Anto : Hehehe.. itu termasuk kualitas pelayanan</p>		
<p>IK : Jadi kualitas pelayanane tu bermutu yaa.. Kemudian mas kalau bisa .. bisa dijelasin ndak sih ? Apa sih yang dimaksud sama tadi tuh.. eee</p>	<p>Anto : Jadi.. ituu kalau masalah konsumen jelas kan bisa meliputi perbaikan, perawatan, penggantian spare parts dan sebagainya. Oleh karena itu</p>		

menyelesaikan masalah konsumen itu.. sama kesan yang maksimal ituu.	kualitas kita akan diuji dalam setiap pengerjaan kendaraan konsumen. Hal ini dikarenakan masalah kendaraan masing-masing konsumen sangat bervariasi maksude keluhan bervariasi.		
IK : Keluhane macem-macem oo.. soale oo..	Anto : Jadi yaa kita harus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam masing-masing pengerjaan.		
IK : Hmm soale... soale memang satu motor sama motor lain tu masalahe cok kadang beda ya mas	Anto : Iyaa... penyakit e sama kadang keluhane beda juga..		
IK : Bener benerr benerr.. Terus kalau misalkan tadi kan ngomong pelayanan servis maksimal tuh kalau servis yang pas atau maksimal tuh kira-kira gimana mas ?	Anto : Pelayanan servis yang maksimal disini kita harus mampu menyediakan layanan terbaik.		
IK : Pelayanan terbaik wuihh...	Anto : Terus ketika konsumen sedang menunggu kendaraanya saat dikerjakan Oleh karena itu dalam paket produk kami,		
IK : Produk layanan maksudnya ya mas ?	Anto : Iya tersedia bebas minuman, free wifi sehingga konsumen mampu menikmati beragam pelayanan memberikan menunggu kendaraanya dikerjakan.		
IK : Jadi maksude.. Ketika konsumen dateng tuu.. ee .. sudah ada fasilitas... yang siap biar konsumen betah	Anto : Iyaa...		

nunggu... itu yang dimaksud maksimal..			
IK : Terus mas kalau misalkan tadi kan sudah ngomongin standar ya.. standar mas anto ngomongin servis maksimal yang bermutu tinggi dan lain sebagainya. Terus kalau standar itu ditetapinnya gimana to mas ?	Anto : Standar yang ditetapkan pok ?		
IK : Heem	Anto : Wah.. ya Sebagian besar standar layanan ASTRA yang mikir kami menerapkan.		
IK : Oooo... jadi berarti Astra yang mikir gitu pok	Anto : Hahaha yo Astra sing biasane menentukan kita tinggal mengerjakan aja soale hampir setiap minggu atau bulannan ada webinar bimbingan tu lho kemudian followup rutin dari astra baik evaluasi maupun sosialisasi program baru jadinya yaa.Kami sebagai mitra dari ASTRA tentu saja menerapkan standar dari ASTRA. Kalau kami ga menerapkan ada banyak sanksinya	P (1)	
IK : Hahaha.. banyak sanksine jadi memang karena masih mitra jadi harus mau ndak mau harus menerapkan standare Astra ya.	Anto : Iya...		
IK : Tapi kalau udah Boleh lebih lagi dari standare Astra pok mas ?	Anto : Yo bisa malah bagus kalau itu		
IK : Kemudian kalau gitu kalau misalkan ngomong gitu ya berarti satu	Anto : Ya semua AHASS sama sih... kalau dibilang gitu		

bengkel sama yang lain hampir sama semua to mas ?			
IK : semua AHASS sama	Anto : tapi yang membedakan ya program layanan dari masing-masing AHASS yo biasane ada yang beda. Ada bengkel yang mau antar jemput, ada yang tidak, bahkan ada servis kunjung juga ada juga yang belum sanggup menangani beberapa masalah		
IK : Berarti kaya mekanik e belum handal pok sebagian pok ?	Anto : Yo mungkin karena apa ya biasane..		
IK : Males ngerjake pok ?	Anto : Yo ndak sih... Hehehehe eee.. memang sulit kadang kayak kabel-kabel gitu putus e sulit kadang kan kayak kabel-kabel gitu putuse ditengah kan susah juga nyarie		
IK : Ooo... jadine nek wes rodok susah beberapa ndak sanggup yaa..Nah terus mas kalau servis ramah lingkungan sendiri tu salah satu standar ndak to mas kalau di winarto motor tu mas ?	Anto : Di AHASS Winarto Motor ?		
IK : Iya di Winarto Motor	Anto : ituu standar lingkungan ?		
IK : Astra atau Winarto Motor deh bisa diceritain	Anto : Hmmm... yo sebenarnya ya ramah lingkungan merupakan salah satu focus utama ASTRA dalam menawarkan layanan servis dan produknya. Jadi sebagian sosialisasi seringkali digaungkan mengenai pentingnya lingkungan		

	hidup bagi kelangsungan bisnis ASTRA.		
IK : Ooo.. jadi sudah ada sosialisasi pok mas ? Mengenai servis yang biar lebih ramah lingkungan gitu pok ?	Anto : Ya sudah sih.. Oleh karena itu fokus terhadap lingkungan hidup merupakan salah satu misi ASTRA dalam menawarkan layanan servisnya. Hal ini menjadikan kami mau tidak mau harus mencoba menjadi ramah lingkungan. Sehingga ramah lingkungan merupakan salah satu focus ASTRA.		
IK : Nah kalau misalkan ASTRA Kan sudah fokus gitu, nah kalau AHASS Winarto Motor sendiri gimana mas ? Sudah mulai diterapin belum mas ?	Anto : Hmmmm... kalau winarto Motor harusnya juga fokus		
IK : Masih belum juga ? Harusnya juga fokus ? Tapi pie kenyataanya gimana mas ?	Anto : Yo sebenere sudah cuman kan sudah umure juga udah puluhan tahun yo.. jadi banyak yang sudah using, rusak..		
IK : Maksud e fasilitas pok ?	Anto : Iya.. masih dalam perbaikan semua sih..		
IK : Kemudian mas kalau tadi kan dari Astra sendiri kan sosialisasi mengenai servis ramah lingkungan, kalau menurut mas Anto sendiri servis ramah lingkungan seperti apa to mas ?	Anto : Servis yang ramah lingkungan ya kalau bengkel hampir tidak mungkin bebas polusi mas.	PH (1)	
IK : Ooo.. ndak mungkin bebas polusi	Anto : Setidaknya bisa mengurangi lah		
IK : Fokusnya mengurangi yahh..	Anto : Malahan kalo saya nilai tidak bakal mungkin, yang mungkin ya meminimalisir		

	pencemaran bahan berbahaya dan beracun, polusi udara , suara dsb. Jadi itu yang pertama mas, yaitu mengurangi. Kalau yang kedua ya, sejauh ini buat sparepart yang produksi kuno		
IK : Yang lama-lama pok ?	Anto : Heem rata-rata memang kurang ramah lingkungan karena sulit dan mahal banget mas kalau mau buat sparepart yang mengurangi polusi. Sementara ini ya pelumas oli, coolant dsb		
IK : Oooo.. jadi kaya coolant oli jaman sekarang sudah mulai ramah lingkungan pok mas ?	Anto : Oline sudah.. oline biasane kan sudah ada detergenya buat membersihkan.		
IK : Jadi oline tu buat mencegah mas oo..	Anto : Heeem...		
IK : Jadi lebih baru lagi yaa.. kalau motor-motor keluaran baru sekarang lebih ramah pok ?	Anto : Seperti PCX, ADV pok ?		
IK : ADV ya..	Anto : kedepannya pun akan jauh lebih ramah lingkungan dengan menggunakan bahan bakar listrik.		
IK : Ooo.. berarti nanti kedepan sudah ada mulai sosialisasi listrik ya ?	Anto : Tapi masih lama sih		
IK : Ooo.. masih lama.. Kalau praktik langsungnya tadi itu ya mengurangi mencegah ya mas	Anto : Iya haa		
IK : Kemudian kita masuk ke segmen kedua mas ke harga mas yang pertama kalau di AHASS Winarto Motor sudah menawarkan harga yang kompetitif atau belum mas ?	Anto : Ya kami kompetitif sih, bahkan banyak orang yang menganggap bahwa jasa servis kami dinilai termurah di wilayah kota pekalongan. Jadi ya bisa	H (1)	

Maksudnya sudah terjangkau bagi konsumen, atau lebih murah dibanding pesaingnya	dibilang kompetitif untuk harga ya.		
IK : Ooo.. diwilayah kota Pekalongan masih murah. Nah Kok itu bisa tahu kalau harganya termurah di Kota Pekalongan mas ?	Anto : Ya kan kita juga sudah itu opo survei		
IK : Ooo.. survei, telpon-telepon pok hehehe	Anto : Iyaa...		
IK : Ooo.. ada surveinya sendiri sama denger dari omongan konsumen mas oo..	Anto : Iyaa bener		
IK : Kalau ini mas ada statement kalau misalkan layanan hijau itu kan dipandang ada statement aja Layanan hijau sewajarnya memiliki biaya yang lebih mahal dibandingkan dengan servis biasa karena kontribusinya terhadap lingkungan hidup. Nah kalau menurut mas anto bagaimana mas ?	Anto : Layanan hijau ini sebenarnya		
IK : Jadi kalau lebih mahal lagi namun lebih ramah lingkungan begitu	Anto : Yo sebenarnya bagus sih, bisa lebih ramah ke lingkungan juga konsumen bisa merasa lebih nyaman. Kalau misalkan menambahkan satu produk servis yo boleh sekali sih.		
IK : Oo.. jadi entah produk servis sekarang dibuat ramah lingkungan atau membuar produk servis baru sih..	Anto : Iya ndak papa sih..		
IK : Jadi lebih mending mana mas ? membuat produk servis baru yang lebih ramah lingkungan atau lebih dengan produk servis sekarang	Anto : Yo bagus yang kedua mas.. hehehehe		

harganya sama tapi berusaha lebih lagi biar lebih ramah lingkungan			
IK : Berarti lebih bagus dengan harga sekarang tapi lebih ramah lingkungan	Anto : Iya betul		
IK : Kalau misalkan ini mas tadi kan mas anto secara ndak langsung sudah menjawab ya kalau misalkan ada perubahan harga kayaknya konsumen akan ribet ya.. Berarti kalau ada produk servis ramah lingkungan perlu ndak sih mas penyesuaian harga baru atau lebih baik pakai harga yang sekarang saja ?	Anto : Yoo.. mungkin lebih ke penyesuaian saja bukan mengubah total.. karena kalau mengubah total bisa- bisa konsumen pada lari. Kemarin saja pas BBM naik kan konsumen pada lari semua.. Sepi.. Konsumen sekarang rodok sensitif yo berarti kita harus hati-hati juga.	HH (1)	
IK : Yo berarti ojo asal naike rego heheheheh..	Anto : Hehehehe..		
IK : Berarti kalau misalkan untuk menjaga harga tetep kompetitif dan ramah lingkungan itu berarti kita harus naikin layanan kita dan ndak asal mainin harga pok mas ?	Anto : Heee... yo misalke nek naik yo ndak ketinggian lah		
IK : Berarti lebih ke penyesuaian harga ya mas,	Anto : Iya		
IK : Terus mas ini kita masuk segmen ketiga distribusi atau lokasi usaha Nah kalau menurut Mas anto lokasi usaha Ahass Winarto Motor disini sudah strategis belum to mas ?	Anto : Yo nek bengkel Winarto sih sebenere paling strategis dari segi lokasi ya mas, karena sudah dekat dengan pasar dikategorikan sebagai pusat kota pusat keramaiannya malah. Jadi ya sangat strategis mas	D (1)	
IK : Nah berarti kalau lokasi yang strategis menurut mas anto apakah deket pusat keramaian atau gimana	Anto : Nah lokasi usaha ini bukan sekedar yang penting ramai mas, banyak sepengetahuan saya tempat usaha yang berada		

mas ? Kira-kira poin poin pentingnya apa saja mas ?	dipinggir jalan, itu kan kondisinya ramai mas, Tapi sepi pembeli.		
IK : Berarti ramai saja ndak cukup mas oo..	Anto : Heem Soale yo resapannya si mas yang penting, daerah resapan itu lebih penting dibanding tingkat keramaian daerah sekitar. Jadi ya daerah ramai itu penting, karena kalau ramai tapi isinya truk, bis kan bisa-bisa orang males ya mas.	D (1)	
IK : Sama mudah dijangkau juga pok mas harusnya ?	Anto : Iya haaa		
IK : Berarti aksesnya juga harus mudah dijangkau ya...	Anto : Iyaaa		
IK : Berarti yang pertama daerah resapan, akses lokasi ya mas	Anto : Iya bener		
IK : Ini kita langsung masuk ke lokasi sekitar mas, Kalau dari program lima hijau Astra seharusnya ada ndak to mas standar ruang hijau untuk AHASS Winarto Motor ?	Anto : Kalau berbicara ASTRA semua pasti ada standar salah satunya ya ruangan hijau ini mas, ini Juga penting. Apalagi kan 5 program hijau sudah menjadi pedoman dasar bengkel resmi yo AHASS dalam menjalankan operasional ya, tapi operasional ini kan perlu didukung sama ruang hijau seperti fasilitas mas. Jadi ya ada standarnya, seperti minimalnya ya harus ada tanaman di tiap ruangan di AHASS. Itu standar minimalnya mas. Lebih bagusnya ya ada ruangan khusus kaya ruang terbuka hijau yang		

	sudah ada tanaman-tanamannya supaya lebih sejuk.		
IK : Nah kalau di AHASS Winarto motor gimana mas kira-kira buat kondisi ruang hijaunya ?	Anto : Ya sebetulnya dulu ada sih.. cuman banyak yang mati tuh.. gaada yang ngurusih ruang hijaunya	DH (1)	
IK : Berarti menurut mas anto apakah kondisinya sudah cukup hijau ? Atau minim atau gimana ?	Anto : Hahaha ngomong jujurnya aja kondisi ruang hijau disini sih sangat minim banget mas, paling ya tanaman 1 2 biji disetiap ruangan.		
IK : Kalau misalkan begitu lebih baik tambah tanaman atau mindah ruang tunggu atau ?	Anto : Kalau lebih bagus yah lebih renovasi total		
IK : Renovasi yaa.. kemudian kita masuk ke segmen ke empat promosi kalau disini ada ndak sih mas kampanye atau promosi gitu mas ?	Anto : Iya itu sudah pasti ada, kampanye itu ada kampanye itu penting banget buat konsumen. Jadi ya kami harus ngasih banyak promo.		
IK : Lah tapi kalau begitu apakah ndak berat dalam menjalankan operasionalnya mas ?	Anto : Ya kalau berat pasti berat mas, jadi ya promosi ini gabisa sembarang promosi mas. Tapi harus tepat sasaran, kalau promosi kami asal-asalan bisa jadi malah operasional terganggu, jadi memang harus tujuan jelas. Misal dengan memberikan diskon di jam sepi happy hour istilaha, atau memberikan diskon ke usia tertentu sampai memberikan promo ke konsumen lama supaya datang Kembali. Tapi ya	PROM (1)	

	seringkali tujuan promosi kami ini untuk menarik konsumen baru, Jadinya ini tantangan sih mas.		
IK : Hmm... jadi kayak narik usia khusus, konsumen lama biar dateng lagi pok ?	Anto : Iyaa..		
IK : Kalau aktivitas promosi yang sekarang apa to mas ?	Anto :Aktivitas promosi langsungnya kami lebih sering ngikutin program dari ASTRA sih sering-sering, jadi semisal ASTRA ada promo apa yaitu biasanya disosialisasikan langsung dan kami tinggal ngikutin saja. Program promosi dari ASTRA itu sudah cukup banyak dan rutin hampir tiap bulan.		
IK : Nah kalau program promosi punya e AHASS Winarto Motor sendiri ada ndak to mas kira-kira?	Anto : Jadi punya Winarto Motor sendiri ?		
IK : Jadi dari AHASS Winarto ne dewe, ndak dari Astra	Anto : ya ada sih, seperti diskon gojek, semua ojol diskon 30% terus 5 kali servis gratis 1		
IK : Itu yang khusus dari AHASS Winarto Motor mas ? Berarti itu pakai kartu member pok mas yang itu yang 5 kali servis gratis 1 pok ?	Anto : Iya		
IK : Jadine biar konsumen e tetep rutin servis mas oo...	Anto : Iyaa		
IK : Nah kalau programe itu mas, bisa diceritake ndak mas sedikit aja Bagaimana sih mas program promosi AHASS Winarto Motor itu disusun atau direncanain mas ?	Anto : Kalau program yang kami buat lebih spontan buat narik konsumen saja sih mas. Jadi misalnya ada mekanik atau staff yang lihat daerah sini rame lho, yo		

	<p>boleh kalau dikasih promo dulu. jadi ga seribet harus ada data sekalian itu kan belum sampai hanya mencakup ya missal disini ada peluang dan kalau sepengetahuan kami jarang ada konsumen ya kami coba berikan diskon.</p>		
<p>IK : Ooo.. berarti nek misalke ada konsumen jarang ada didaerah sini dikasih promo pok mas ?</p>	<p>Anto : Iya iyaa</p>		
<p>IK : Berarti ndak ada.. Belum pakai eee olah olahan data gitu belum mas oo.. Masih spontan oo..</p>	<p>Anto : Iyaa</p>		
<p>IK : Itu untuk program promosine AHASS Winarto motor dewe mas oo..</p>	<p>Anto : Iyaa</p>		
<p>IK : Nah kalau hasil kampanye promosi tadi mas, kira-kira bagaimana mas ?</p>	<p>Anto : Sebetulnya efektif ga efektif sih mas,</p>		
<p>IK : Hehehe.. terus kalau menurut mas anto bagaimana ?</p>	<p>Anto : Soale yo pas konsumen ditawarkan promo ya konsumen kan servis ,Tapi ya ga semua konsumen yang kami berikan diskon itu datang dan jadi konsumen tetap kami.</p>		
<p>IK : Oooo.. jadi susah juga mas yaa hehehe.. Jadi kayak sudah ngasih promosi tapi ndak semua konsumen datang lagi</p>	<p>Anto : Jadinya ya mungkin sudah lumayan efektif ya mas, tapi belum maksimal juga.</p>		
<p>IK : Oooo.. efektif tapi belum maksimal.. yaa.. Nah kalau disini mas aktivitas promosinya menjunjung</p>	<p>Anto : ya kalau ini sebetulnya dari ASTRA selalu mengajakan Ahass untuk melakukannya sih. Cuma</p>	<p>PROMH (1)</p>	

pula 5 program hijau ASTRA ndak mas ? Untuk promosi tadi kan sempet disampein tuh mengenai 5 program hijau	kendalanya ya itu, kalau aktivitas promosi kami itu belum cukup dikatakan sebagai promosi hijau.		
IK : Lha kenapa mas ?	Anto : Karena ya masih seperti aktivitas promosi biasa seperti ngasih phamplet, proposal , poster, sosial media.		
IK : ada voucher juga ya mas ? Berarti masih pakai kertas-kertas biasa atau plastik gitu ya mas..	Anto : Jadi kalau dibilang menjunjung atau belum, sepertinya belum maksimal sih mas.		
IK : Eee.. belum maksimal.. terus kira-kira menurut mas anto definisi promosi hijau harusnya seperti apa mas ?	Anto : Kalau ini yaa kami lebih dominan pakai sosmed mas, juga kami ada banyak ajakan mengenai edukasi kaya pentingya pakai oli berkualitas atau informasi tentang daur ulang dari aki misale.	PROMH (1)	
IK : Ooo.. jadi aktivitas promosi hijau menurut mas Anto tu pakai sosial media karena ndak mencemari yaa..	Anto : Iyaa..		
IK : Nahh.. kalau misalkan dari promosi hijau kan sosmed mas , kira-kira bisa menarik konsumen hijau juga ndak mas ?	Anto : Sejauh ini ya ada sih mas, konsumen yang peduli lingkungan gitu tapi jumlahnya sedikit banget mas. Sedikit banget mas jumlahnya.		
IK : Oooo.. berarti tu ada konsumen peduli lingkungan terus dateng pok ?	Anto : Cuman sedikit mas kalau ada ya mungkin 1 dari 20 orang ya ga banyak lah..		
IK : Berarti porsi e masih kecil banget ya mas..	Anto : Heem		
IK : Lah kalau misalkan gitu mas, kalau misalkan tau gitu tanggepannya	Anto : Menurut saya ya aktivitas promosi hijau hanya salah satu		

<p>mas anto terhadap promosi hijau gimana mas ? Apakah sudah cukup efektif ?</p>	<p>bentuk aktivitas promosi sih, kami promosinya ke banyak segmen juga jadinya ya sudah cukup baik mungkin mas hahaha.</p>		
<p>IK : Oooo... iya masuk masukk.. Jadi tetep promosi biasa tapi sudah masuk-masuk ke promosi hijau.</p>	<p>Anto : Betul</p>		
<p>IK : Kemudian mas, kita masuk ke yang kelima Mekanik Staff dan Karyawan, Kalau yang pertama ada ndak sih mas SOP buat karyawan mekanik staff buat melayani konsumen ?</p>	<p>Anto : Ya kalau itu pasti ada kalau tidak ada pastinya berantakan nanti arus kerjanya. Jadi ya dibengkel kami pasti ada SOP nya.</p>		
<p>IK : Kalau SOP layanan mekaniknya tuh.. kira-kira apa saja mas ?</p>	<p>Anto : SOP disini terbagi jadi 2 mas, jadi ada SOP pelayanan konsumen dan SOP tata tertib mekanik.</p>		
<p>IK : Ooo.. berarti buat melayani konsumen ada sendiri sama tata tertib mekanik ada sendiri gitu ya..</p>	<p>Anto : Kalau untuk SOP pelayanan konsumen astra fokusnya ke salam satu hati, maksudnya ya dilayani seramah, semaksimal mungkin. Kalau dari SOP mekanik lebih ke prinsip pengerjaan mekanik mas, biar jangan lupa untuk cek standar keselamatan dari ASTRA.</p>	O (1)	
<p>IK : Nah kalau tadi itu mas, kalau standar pelayanan buat konsumen itu gimana mas cara nentukannya mas ?</p>	<p>Anto : Standar kami menerapkan dari ASTRA sih mas, dari astra kan sudah ada masing-masing poin di setiap aspek. Itu kami hanya terapkan saja dibengkel.</p>	O (1)	
<p>IK : Berarti sudah dari Astra yaa..</p>	<p>Anto : Heeem.. kita tinggal nerapin saja ya..</p>		

<p>IK : Kemudian kalau mas SOP 5 program hijau astra di AHASS Winarto motor</p>	<p>Anto : Iya kalau program hijau ini benar memang SOP di masing-masing AHASS Mas.</p>		
<p>IK : Ooo.. Jadi 5 program hijau tu memang SOP AHASS juga yaa..</p>	<p>Anto : Hmm.. kalau menekankan kepedulian lingkungan hidup secara saklek seperti nya belum ya mas.</p>	<p>OH (1)</p>	
<p>IK : Oo... berarti masih fleksibel ya.. Kalau praktiknya sendiri bagaimana mas ? Dikalangan mekanik, staff, karyawan tentang SOP dari lima program hijau Astra?</p>	<p>Anto : Kalau dibengkel kami berfokus ke menjaga lingkungan tetap bersih , terawatt intinya karyawan dan staff sudah sadar pentingnya menjaga lingkungan serta dampaknya bagi mereka sendiri kan dan lingkungan hidup. Kalau saya boleh cerita disini sudah sadar mas, kalau buang oli kan tidak sembarangan karena bisa bahaya , jadi ya sekarang Oli ditampung untuk dijual ulang atau aki bekas dan sparepart dikumpulkan kemudian didaur ulang.</p>	<p>OH (1)</p>	
<p>IK : Kalau tanggapannya mas anto terhadap apa namane.. ee.. kinerja mekanik staff karyawan terhadap SOP e tuh gimana mas ? Sudah cukup diterapkan maksimal atau bagaimana ?</p>	<p>Anto : Kami kan menerapkan SOP dari Astra jadi ya bisa disimpulkan kalau kinerja kami sudah mencerminkan lima program hijau astra sih mas, walaupun sesekali seringkali kelupaan mas hahaha.</p>		
<p>IK : Jadi kalau kinerjane tu SOPne tuh mekanik, staff karyawan sudah nerapin tapi cok kadang lupa.. Berarti masih oke mas yaa</p>	<p>Anto : Heee</p>		

<p>IK : Kemudian kita masuk ke yang ke enam mas dari proses, kalau di AHASS Winarto Motor sudah ada SOP pengerjaan kendaraan konsumen ya mas ?</p>	<p>Anto : Iya sudah ada</p>		
<p>IK : Bisa dijelasin mas, kira-kira tahapan pengerjaan kendaraan konsumen seperti apa ?</p>	<p>Anto : Pertama-tama ya konsumen akan disambut oleh petugas pendaftaran,</p>		
<p>IK : Petugas pendaftaran tu maksude SA pok mas ?</p>	<p>Anto : Ya bisa Sales advisor maupun frontdesk pokoke yang didepan lah.. Tapi o biasane SA maupun frontdesk untuk menanyakan masalah, keluhan hingga kebutuhan konsumen yang kemudian dilanjutkan pengecekan awal terhadap kondisi kendaraan itu. Setelah itu akan diteruskan ke mekanik untuk dilakukan pengecekan, yang dilanjutkan dengan penginformasian biaya, estimasi pengerjaan nya. Ya sesuai SOP ya.</p>	<p>SES (1)</p>	
<p>IK : Oooo.. biaya sama estimasi berapa lamane pok mas ?</p>	<p>Anto : Iya.. Kemudian ya biasanya akan dicek lagi , apakah ada parts yang perlu dilakukan penggantian atau tidak ya, yang kemudian difokan Kembali ke konsumen.</p>		
<p>IK : Berarti banyak komunikasine mas oo..</p>	<p>Anto : Heem.. Setelah kendaraan selesai dikerjakan ya akan dilakukan pengecekan akhir yang kemudian diakhiri di informasi kondisi kendaraan ke konsumen hingga pemberian garansi</p>		

	spareparts dan servisnya. Jadi yookurang lebih itu tahapan pengerjaan kendaraan konsumen mas		
IK : Ooo.. berarti kalau tak simpulin tuh disambut kemudian intinya tuh menginformasikan ada komunikasi mengenai biaya di awal berapa kemudian estimasinya berapa lama kemudian baru dicek-cek lagi apakah perlu penggantian ini lagi atau ndak semua diinformasiin ke konsumen lagi mas oo...	Anto : Iyaa.. paling penting tu komunikasi ke konsumen paling penting tuu...	SES (1)	
IK : Kalau SOP pengerjaan itu apakah ikut Astra juga mas ?	Anto : Ya kalau kami sih ngikut Astra saja sih, jadinya kalau SOP ini kan dilakukan training oleh ASTRA jadinya seluruh aspek SOP ini ditentukan semua oleh ASTRA. Kalau itu gabisa di nego mas,		
IK : Ooo.. berarti kalau SOP tuh sudah standar wajib oo..	Anto : Iyaa		
IK : Nahh kalau yang berikutnya kalau SOP gini kalau dari Astra gini ketika mentraining ada menekankan ke lingkungan hidup juga ms ?	Anto : Kalau dalam pengerjaannya ya ini wajib memperhatikan lingkungan hidup mas, soalnya kalau lalai saja debu, asap itu bisa menyebar kemana-mana		
IK : sama kaya oli-online mas oo...	Anto : jadine tetap harus memperhatikan .. Betull		
IK : Nah kalau dari SOP gitu, kira-kira ada ndak sih mas ? eee.. bentuk SOP pengerjaan yang mengurangi	Anto : Kalau ini sewaktu proses pengerjaan, kami menggunakan belalai		

atau mencegah kerusakan lingkungan hidup seperti itu mas			
IK : Belalai tu apa to mas ?	Anto : Tujuannya itu untuk melakukan filter udara hasil buangan motor untuk difilter dan dibuang ke cerobong, Belalai tu buat tutup knalpot tuh mas		
IK : Oooo.. jadi buat asap e tu difilter dibuang keatas pok mas ?	Anto : Terus ya kalau ada limbah oli, langsung kami pisahkan ke tempat penampungan odan spareparts bekas. Ini biar tidak menimbulkan bau-bau heem Mekanik dan staff disini ya sudah cukup peka sih mas, kalau kita intinya itu gaboleh buang limbah langsung ke alam terbuka , karena ya kalau dibuang ini akan menyebabkan beberapa masalah jadinya harus tetap ditampung untuk didaur ulang		
IK : Sebagian di daur ulang juga yaa.. Nah kalau pengerjaan e disini mas.. Tadi kan mas anto sudah cerita banyak nih.. Kalau tanggapannya mas anto terhadap keramah lingkungan pengerjaan kendaraan disini bagaimana mas ? Sudah cukup bebas polusi, bisa diceritakan mas ?	Anto : Kalau sejauh ini sih, dengan fasilitas yang ada sebetulnya sudah cukup mas. Seperti yang saya sampaikan tadi kalau dibengkel kami hanya mampu mengurangi meminimalisir lah..	SESH (1)	
IK : Berarti ndak bisa sampai bisa bebas polusi sih	Anto : Belum sampai bisa benar-benar bebas sih		
IK : yang terakhir mas, kita masuk ke Bukti fisik, fasilitas atau ruang tunggu dsb.Kalau di AHASS Sendiri tuh ada	Anto : Tentu saja kalau dari Astra ada sih mas, tapi kalau dibengkel kami terus terang harus renovasi		

<p>ndak to mas standar buat fasilitas kayak toilet, ruang tunggu, ruang pengerjaan mekanik seperti itu mas ?</p>	<p>lebih lanjut supaya sesuai standar Astra ya hahaha</p>		
<p>IK : Lah kalau gitu berarti.. eee.. sekarang sudah gimana standarnya sudah mecukupi belum ?</p>	<p>Anto : Yaaa.. kalau standar kami mengikuti Astra saja mas, jadi ya apa yang disosialisasikan Astra kami coba terapkan. Kalau dari kami sejauh ini masih apa adanya dan secukupnya sih mas hahaha.</p>	BK (1)	
<p>IK : Berarti masih cukup ajaa.. hehehe.. Nah kemudian kalau tadi mas 5 program hijau tadi ada ndak to mas fasilitas penunjang, dari toilet, ruang tunggu, ruang kerja seperti itu mas ?</p>	<p>Anto : Sebetulnya kalau implementasi di fasilitas ini astra banyak sekali standarnya mas. Maksudnya banyak standarnya itu Astra meminta mitranya AHASS untuk menyediakan beberapa peralatan dengan banyak tujuan missal membuang polusi udara, atau bahkan di filter hingga tanaman itu masuk ke bukti fisiknya kan. Kalau ditempat kami untuk fasilitas masih minim, mungkin hanya lolos KKM.</p>		
<p>IK : Berarti memang masih.. bener-bener masih kayak cuman mampu memenuhi standar minimumnya saja ya mas.</p>	<p>Anto : Mimin, Tapi yo kedepannya kami mencoba memenuhi standar dari Astra.</p>	BKH (1)	
<p>IK : Nah kalau misalkan menurut mas anto sendiri.. tadi kan sempet ngomong 5 program hijau tad ikan juga nyinggung bukti fisik juga. Nah kalau misalkan 5 program hijau itu sebenarnya bisa ndak mas melalui</p>	<p>Anto : Kalau ini jelas bisa mas, sebetulnya peralatan seperti filter udara, belalai knalpot, daur ulang seperti aki itu sudah mencegah pencemaran B3 secara langsung. Kaya saya tadi ngomong, tapi</p>		

<p>bukti fisik untuk mengurangi kerusakan lingkungan hidup ?</p>	<p>kami memungkinkan untuk mengurangi polusi. Jadi kalau 5 program hijau ini diterapkan maksimal tentu bisa mengurangi polusi secara lebih lagi haa..</p>		
<p>IK : Berarti memang kalau dari bukti fisik ini dilakuin maksimal atau lebih lagi ya memang bener-bener bisa sangat ramah lingkungan mas oo..</p>	<p>Anto : Iya benarr</p>		
<p>IK : Terakhir mas tanggapannya mas anto terhadap fasilitas bukti fisik di AHASS Winarto bagaimana mas ? Kira-kira apa sudah perlu renovasi lagi atau gimana ?</p>	<p>Anto : Hahaha saya kan sudah sampaikan mas, kalau ditempat kami hanya lolos KKM nya astra aja mas. Jadi ya masih jauh ya mas dari kata memenuhi program hijau Astra.</p>		
<p>IK : Berarti sekarang kalau ramah ya sudah cukup.. cuman masih memang punya ruang buat lebih ramah lingkungan lagi</p>	<p>Anto : Ya bisa</p>		
<p>IK : Ya kurang lebih itu mas.. sudah menjawab semua pertanyaan.. Terimakasih Mas Anto buat waktunya.. Kalau ada yang belum jelas nanti bisa telepon lagi ya mas..</p>	<p>Anto : Iya sama-sama</p>		

NARSUMBER 2

Biodata

Nama : Muhammad Fifaqul Azmy
 Usia : 30 Tahun
 Jabatan : Kepala Mekanik Winarto Motor
 Jobdesk : Manajemen Kinerja mekanik Winarto Motor
 Kontak : 0858 7984 2797 (WA/ Telepon)

Pewawancara	Narasumber	Koding	Keterangan
KAREL : Yang pertama mas, kalau menurut mas azmi AHASS Winarto Motor tuu layana servisnya berkualitas ndak menurut mas asmi ?	M. AZMY : Kalau untuk jasa- jasanya sih berkualitas , Cuma kalau untuk masalah fasilitas ini ya... Kalau fasilitasnya ya kurangg lahh kurangg	P (2), BK (2)	
KAREL : Ooo. Untuk fasilitas.. stop sampai situ dulu mas hehehe okee... jadi kita bakal ngomong mengenai jasa dulu nanti fasilitas di akhir ya. Oke, jadi yang pertama kalau menurut mas Asmi jasanya sendiri sudah berkualitas. Kalau menurut mas asmi kok bisa jasanya berkualitas seperti apa mas ?	M. AZMY : Karena kan kita kalau semisal ada, motor baru kita kan ditraining dulu ke semarang jadi biar tahu job-job servinya seperti apa tips tipsnya seperti nanti untuk menanganinya itu menangani motor itu tersebut dikasih tahu bagaimana caranya biar agar pelayanannya itu puas sama motornya. Biar motornya bisa Kembali maksimal lagi.		
KAREL : Maksimal lagi.. berarti yang ta tangkep itu mekaniknya sudah dapet pelatihan dulu mas oo..	M. AZMY : iya sudah dapet pelatihan dulu		
KAREL : makane bisa apa namane ngomong berkualitas dari jasa seperti itu, berarti	M. AZMY : Iya sumber daya manusianya berkualitas	P (2)	

<p>memang Sumber daya alam ehh sumber daya alam.. sumber daya manusianya berkualitas .</p>			
<p>KAREL : Kalau misalkan ehh.. standar layanan ini servis ini menurut mas M. Azmymi apa aja mas.. yang servis dikatakan berkualitas itu bagaimana ?</p>	<p>M. AZMY : Hmm...</p>		
<p>KAREL : Jasa servis</p>	<p>M. AZMY : Jasa servis itu penanganan untuk motornya itu gak setengah-setengah jadi kalau semisal walaupun itu motor baru nih ya tetep kita servis sesuai aturan servis yang seharusnya seperti itu, jadi ngak kita kurang-kurangin atau Cuma di ahh.. ini motor masih baru.. Cuma dibersihin ini ini tok.. kita tetep konsisten untuk menjaga kualitas servis itu tetep maksimal.</p>		
<p>KAREL : Hmm.. berarti mutu sama kualitas servisnya tetep terjamin yaa... berarti ndak Cuma apa asal asalan doang tapi sudah pasti siap</p>	<p>M. AZMY : Iya iyaa..</p>		
<p>KAREL : Kemudian standare itu mengikut ASTRA semua pok mas, standar apa layanan servis itu pok ?</p>	<p>M. AZMY : Standare tu mengikut ASTRA semua Cuma kalau masalah apa ya.. ongkos jasanya itu beda-beda mengikut AHASS itu sendiri</p>		

KAREL : Oo.. beda beda ya tapi untuk standarnya tetep standar ASTRA.	M. AZMY : Iya...		
KAREL : Kemudian kalau layanan servis yang ramah lingkungan, menurut mas Asmi gimana disini sudah ada atau belum layanan jasa servis yang ramah lingkungan ?	M. AZMY : Maksudnya seperti apa ya		
KAREL : Ramah lingkungan tu misalkan, sudah bebas polusi, pas diservis ndak ngehasilin polusi udara, ndak berisik gitu lah bisa diceritainn	M. AZMY : Ohh.. gituuu... yaa ituu masih.. hahaha agak sedikit berkurang haa, masih belum maksimal, soalnya kita kan ruang tunggu aja itu ya apanya hadap-hadapan sama pit	PH (2)	
KAREL : Oohh masih belum maksimal, hahahah oke oke stop stop jangan fasilitas dulu mas santai santai	M. AZMY : Hahahaha iya iya santai mas hahaha		
KAREL : Berarti dari layanan jasa servisnya dulu gimana mas ?	M. AZMY : Kalau jasa servisnya itu ya ... kita sesuai standar SOP semua sih	PH (2)	
KAREL : Ooo. Berarti SOP yaa. Nah kalau menurut mas asmi SOP nya itu sudah ramah lingkungan belum. Kaya misalkan nih servisnya sudah bener-bener ndak ada polusi udah ndak ada bau-bau ndak sedap	M. AZMY : Ohh... Kalau masalah itu masih sedikit berkurang ya..masih belum maksimal lah.. kalau masalah persentase ya 80%		
KAREL : Berarti sudah maksudnya sudah mengikuti	M. AZMY : Haaa udah mengikuti, haa heee..		

<p>SOP ASTRA , Tapi SOP ne ASTRA Masih belum begitu ramah lingkungan</p>			
<p>KAREL : Kalau menurut mas asmi, kira-kira sebagai kepala mekanik tuh gimana to menghasilkan apa membuat servis yang ramah lingkungan nek menurut mas asmi ?</p>	<p>M. AZMY : Ya mungkin saja siih, nanti lebih di tata lagi ya anak-anaknya lebih dikasih tau lagi, ditraining lagi gini lho gini sarannya gini biar nanti kan konsumennya juga ya betah lah diruang tunggu.</p>		
<p>KAREL : Mungkin ya.. di training yaa.. Oooohh... Siap siap siap Setop sampai situ mas nanti ada sesinya diakhir ya hehehe.. Kalau praktiknya disini berarti masih sesuai SOP Astra ya belum nek yang tadi mas asmi sampaikan belum 100% ramah lingkungan</p>	<p>M. AZMY : Iya belum 100%</p>		
<p>KAREL : Tapi kalau mengurangi sudah ada mas ? Mengurangi polusi gitu ada usahanya ?</p>	<p>M. AZMY : Udah udah ada usahanya sih.. kita kan juga ada maintenancenya ya buat mengurangi polusi tersebut. Semisal kayak tanaman tanaman sedikit lahh</p>		
<p>KAREL : Oooh.. tanaman tanaman sedikit yahh.. Siap sampai segitu dulu mas asmi. Itu untuk sekuen pertama sudah kemudian yang kedua. Menurut mas asmi harga Winarto Motor tu sudah kompetitif belum, kompetitif maksudnya sudah murah</p>	<p>M. AZMY : Kalau menurut saya dibandingkan AHASS – AHASS yang lain disini paling terjangkau soalnya kan menyesuaikan juga sama tempatnya.. ya juga kondisi lingkungan sekitar siih.. kita menyesuaikan harga tersebut.. Cuma kan gak melenceng dari yang distandarin ASTRA</p>	<p>H (2)</p>	

<p>belum lah ? atau sudah terjangkau belum dimata konsumen ? kalau menurut mas Asmi</p>			
<p>KAREL : Ooo. Disini paling terjangkau.. Oooo... iyaa... Siap Siap Siapp... Terus kalau tadi mas asmi bisa tau kompetitif dari mana? Tau harganya sudah paling murah ?</p>	<p>M. AZMY : Ya soalnya kan kita kan juga punya kenalan-kenalan mekanik lain.. iya mekanik lain kan pas di training di semarang juga banyak kenalan dari AHASS Lain.. itu kan juga sharing-sharing lah disana berapa disini berapa.. ya selisih nya dikit sih tapo kan dikit itu tetep jadi patokan juga sih...</p>		
<p>KAREL : Ooo. Kenalan Kenalan mekanik lain.. Ooooo... Siap nah ini menarik mas kalau misalkan eee.. ada 1 pernyataan statement pelayanan hijau itu kalau layanan servis yang ramah lingkungan jauh lebih mahal dibandingkan dengan servis biasa aja karena servis ramah lingkungan bebas polusi, konsumene ndak ngehirup polusi-polusi gitu lah kurang lebih. Menurut mas asmi gimana ?</p>	<p>M. AZMY : Yaa emang seharusnya seperti itu sih.. soalnya itu kan... apa yaa.. semisal gini aja kita ambil contoh di café.. café sama yang makan dipinggir jalan itu pasti kan makanannya sama tapi harganya tetep beda.. ya kaya gitu jadi menyesuaikan tempatnya. Tempatnya lebih nyaman ya otomatis harganya mengikuti jugaa buat segala macem-macemm</p>	<p>HH (2)</p>	<p>Menjawab dan menegaskan bahwa harga seharusnya sebanding pelayanan hijau.</p>
<p>KAREL : Menarik.. berarti kalau misalkan tadi mas asmi kalau fasilitas lebih memadahi berarti harganya</p>	<p>M. AZMY : Iyaa soalnya kan itu kan buat juga maintenance berkelanjutan juga kan</p>		

harus disesuaikan juga dong gitu ya?			
KAREL : Tapi kalau gitu kira-kira konsumen lari ndak mas dari AHASS Winarto Motor tadi kan katanya kita AHASS Winarto paling murah ?	M. AZMY : Ya.. kita nanti juga apa ya.. memberi sedikit kaya sales pelayanan tamabahn gitu..		
KAREL : Pelayanan tambahan lebih dimaksimalin lagii..	M. AZMY : Yaitu kan bisa memaksimalkan kaya SA (Sales Advisor) gituu		
KAREL : Berarti harganya tetep harus kompetitif tapi juga harus ramah lingkungan.. sebentar lagi baru kita masuk ke fasilitas mas tahan dulu.. hehehe Kemudian kalau menurut mas asmi, lokasi sekarang di AHASS Winarto Motor sudah strategis belum ?	M. AZMY : lokasi itu dari dulu sampai sekarang sih ini paling strategiss.. soalnya kan ini kan Winarto Motor itu bengkel yang paling tua di Pekalongan ya tapi masih bertahan sampai sekarang bener-bener bagus tempatnya lokasinya ya	D (2)	
KAREL : Terus tadi mas kalau disini ruang hijaunya sudah ada belum mas ? Misalkan ruangan dengan ada tanaman tanaman di Winarto Motor ?	M. AZMY : Masih ada upaya sih hahahah		
KAREL : Hahaha... udah ada upaya tapi sangat minim pok mas hahaha.. berarti kondisi yang sekarang ini masih sangat minim seperti itu	M. AZMY : Iyaa masih sangat minim menurut saya	DH (2)	

<p>KAREL : eeee Kondisinya bagaimana sih mas, bisa diceritakan ndak mas ? sejujurnya aja ndak papa mas hehehe..</p>	<p>M. AZMY : Kalau untuk masalah tanaman hijau, ya itu kan berkaitan dengan polusi juga kan. Ya kita masih..</p>		
<p>KAREL : Jujur saja ndak papa mas</p>	<p>M. AZMY : Minim banget ya.. soalnya kita kipas angin ya.. yaaa. Maintenance nya jarang kalau ngak ada apa yaa.. pemberi tauhan dari atasan untuk maintenance ndak dibenerin walaupun debunya menumpuk ya begitu...</p>	<p>DH (2)</p>	
<p>KAREL : Ooo.berarti ndak di maintenance ya.. siap siap berarti kondisi ruangan sementara ini belum terjaga yaa</p>	<p>M. AZMY : Betul betul</p>		
<p>KAREL : Siap siapp. Kemudian mas sepengetahuan mas asmi sebagai kepala mekanik. Disini kita tu ada kampanye promosi ndak to mas ?</p>	<p>M. AZMY : Kalau kampanye kampanye itu.. kayanya sih ada.. setau saya ada.. itu kan bagian SA (sales advisor) yang masalah servis kunjung, diskon-diskon itu SA semua</p>		
<p>KAREL : Kalau menurut mas asmi promosinya tuh ngapain aja to mas dari bagian SA nya salesnya ?</p>	<p>M. AZMY : Kalau setau saya saya sih masalah diskon, ada diskon 30% masalah jasa servis kunjung kita bisa jemput ditempat diambil atau dianterin lagi, itu ndak dipungut biaya apapun</p>		
<p>KAREL : Ooo... Betul betul Berarti aktivitas promosinya sepengetahuan mas asmi baru itu ya ?</p>	<p>M. AZMY : Iya yang setahu saya itu</p>		

KAREL : Kalau menurut mas asmi gimana, hasil dari kampanye sama promosi yang sekarang ini ?	M. AZMY : Hmm... ya lumayan mengena juga sih..	PROM (2)	Menjawab bahwa aktivitas promosi yang dilakukan sudah cukup baik.
KAREL : Lumayan yaa	M. AZMY : Haa. Soalnya kalau saya lihat sih.. konsumen pada loyal ke kita itu dari keramahan kita ke konsumen seperti apa terus masalah itu servis kunjunganya, ambil kesana yah kalau sekitar lingkungan ini ngak masalah ya		
KAREL : Ooo.. jadi gak masalah yaa Oke oke lanjut lagi aktivitas promosi sepengetahuan mas asmi sudah ramah lingkungan belum disini itu ? Udah 5 prgoram hijau astra kan ada tuh.. Sudah ada belum sih disini ? Sudah ramah lingkungan belum ? Kaya misalkan pakai selebaran gampang terurai maksude gampang ndak ada plastic plastiknya gitu..	M. AZMY : oo.. kalau masalah itu sih... Yaa... Selebaran		
KAREL : masih belum kayanya ya ?	M. AZMY : Selebaran kayanya masih kurang sih ya...		
KAREL : Berarti kalau disini masih kurang ramah disini ya ? masih belum ya	M. AZMY : Kalau orangnya ramah tapi belum ramah lingkungan	PROH (2)	
KAREL : Hahaha kalau orang ramah tapi belum	M. AZMY : Pernah liatt..		

ramah lingkungan hhahaha.. Berarti kalau disini aktivitas promosi hijau kaya misalkan ajakan go green pernah lihat mas asmi ?			
KAREL : belum dijalankan lagi	M. AZMY : Iyaa		
KAREL : Siap berarti masih kurang dijalanin ya.. eee kemudian kalau eee ada ndak sih mas kira-kira aktivitas promosi hijau sedeket-deket ini ? Apa sudah lama banget ?	M. AZMY : Kalau saya kurang tahu		
KAREL : Kemudian ada ndak sih mas SOP bagi karyawan, mekanik, staff gitu buat manage kendaraan konsumen..	M. AZMY : Gimana ?		
KAREL : SOP buat	M. AZMY : SOP....		
KAREL : SOP buat melayani kendaraan konsumen atau menyambut konsumen gitu..	M. AZMY : Kalau SOP nya ya.. sesuai yang ditraining ke Semarang	O (2)	
KAREL : Ooo.. berarti SOP nya disini, disini kan konteksnya mas Asmi kepala bengkel Kalau SOP pengerjaan kendaraan ada ya mas ya ?	M. AZMY : SOP Pengerjaan yaitu untuk maintenance servis itu pekerjaan seperti ini stepnya seperti ini ini ini, udah ada sih masalah SOP nya		
KAREL : Itu dari Astra berarti SOP nya ya ?	M. AZMY : iya dari Astra Langsung		
KAREL : Kemudian kalau mas asmi cermati tuh.. di SOP Astra itu apakah Cuma	M. AZMY : Yaa dianjurkan juga sih.. ini nanti limbahnya di .. dibuang kesini biar nanti nggak mengganggu	OH (2)	

<p>menekanin ke servis aja atau juga ini lho ini dibuang kesini biar lebih ramah lingkungan gitu ?</p>	<p>lingkungan sekitar juga.. terus untuk biar ngak nganggu konsumen harus seperti ini SOP nya Cuma kan kalau dikita kan emang.. ya lebih ke maintenance nya kurang kurang diperhatikan aja sih</p>		
<p>KAREL : Berarti disini praktik. Dari Astra sudah ada standar tapi untuk praktiknya masih kurang . praktik buat ramah lingkungannya masih kurang</p>	<p>M. AZMY : Iyaa...masih kurang</p>		
<p>KAREL : Kalau misalkan kendaranya tadi kan sudah dibahas ya .. kalau itu mas bisa diceritain ndak mas. Apa saja yang perlu dicek dari konsumen datang ? Kendaraan itu apa aja ?</p>	<p>M. AZMY : Kalau konsumen datang pertama itu motor kan ditanyain ya di frontdesknya keluhannya apa aja, kita kan nanti lihat keluhan itu yang kita ambil sigap ya itu yang konsumen ngeluhin itu kalau udah tertanganin semua keluhannya kita tetap apa ya mengecek lainnya yang sesuai poin poin servis itu seperti ngecek kelistrikannya rem remnya yang menyangkut safety lah.. kenyamanan si pengendara. Kalau semisal emang menyangkut keamanan ya kita langsung ngasih tau ke konsumennya bahwa ini motornya seperti ini lho. Walaupun konsumennya ngak tau ngak tau dalam artian lho kok motor saya kok remnya sudah tipis. Tapi kan kita kan sebagai mekanik kan juga harus apa ya mengecek kalau emang itu bener-</p>	<p>SES (2)</p>	<p>Memperjelas Kembali bahwa penanganan kendaraan konsumen sesuai dengan SOP Astra</p>

	bener udah tipis ya kita kasih tau. Intinya sesuai SOP Astra sih mas.		
KAREL : Ooo.. iya samapai segitu jelas siap siap.. Kemudian kalau di SOP itu ada salah satu ndak mas yang buat ngurangin kerusakan lingkungan misalkan ditahap pengerjaan ini disatu titik misalkan setelah selesai semua nanti diberesin semua dibuang gitu biar ndak menghasilkan limbah..	M. AZMY : Ooo.. kalau itu dijalanin sih..		
KAREL : Masih ada mas ?	M. AZMY : Masih ada.. kalau masalah limbah yang botol, terus oli lainnya itu ada yang penampungannya sendiri.	SESH (2)	
KAREL : Ooo.. ada penampungannya sendiri.. Terus kalau misalkan kaya limbah sparepart atau aki apakah ada yang di daur ulang mas ? Atau dibuang sembarangan gitu malah?	M. AZMY : Kalau itu ada pengepulnya sendiri ya	SESH (2)	Menceritakan bahwa sampah dibuang , didaur ulang bahkan dijual
KAREL : Oooo.. berarti dikumpulin Sebagian dijual Sebagian didaur ulang ya.. Berarti kalau misalkan menurut mas asmi disini prosesnya seperti apa mas ? sudah cukup ramah lingkungan belum kira-kira?	M. AZMY : Ya seperti saya bilang tadi.. untuk persentasenya 80% lah sudah cukup yaa mengena hehehe		

<p>KAREL : Hmm.. Sudah cukup mengena Nah terus mas asmi yang tadi mengenai fasilitas. Kalau menurut mas asmi standar ada ndak sih harusnya standar disini ? Standarnya bagaimana mas ?</p>	<p>M. AZMY : Kalau standarnya itu hahaha... untuk ruang tunggu sendiri yaa... ruang tunggu sendiri itu sebenarnya harus tertutup Cuma harus transparan jadi konsumen tetap bisa lihat kondisi motornya seperti apa. Tapi konsumen tersebut ngak langsung terkena polusi dari kendaraanya. Lagi diservis seperti itu jadi ya untuk ruang tunggu fasilitasnya seperti itu harusnya. Masih sangat kurang dan perlu renovasi.</p>	<p>BK (2)</p>	
<p>KAREL : Masih kurang ya berarti ya yang sekarang</p>	<p>M. AZMY : Terus juga kalau ada tambahan lagi lebih bagus ya.. AC atau kipas angin ngak masalah..</p>		
<p>KAREL : Berarti kalau dilihat dari sekarang ini.. eee ruang tunggu ruangan fasilitas fisik di AHASS Winarto Motor masih belum ramah lingkungan kemudian masih kurang ya.. gitu mas asmi</p>	<p>M. AZMY : Yaaa. Kurang lebih seperti ituu.. Agak kuno, kelam ya..</p>	<p>BKH (2)</p>	
<p>KAREL : Berarti menurut mas asmi fasilitas yang sekarang belum mampu menjadikan AHASS Winarto Motor ramah lingkungan ya ?</p>	<p>M. AZMY : Kalau saya pribadi belum bisa sih</p>		
<p>KAREL : Berarti masih perlu perbaikan lagi ya renovasi lagi, berarti masih memang perlu renovasi terutama diruang tunggu seperti itu ?</p>	<p>M. AZMY : Di ruang tunggu.. biar kita menjadikan konsumen itu lebih nyaman dulu lah intinya gitu.. Soalnya kan banyak nih anak kecil yang kadang diajak kan sama orang</p>	<p>BKH (2)</p>	

	tuanya itu ngak bakal lama gak betah kalau disini lama-lama tuh ga betah ya kebanyakan nangis pingin ngajak pulang.. Mungkin kendalanya di kenyamanan ruang ruang tunggu		
KAREL : Kenyamanan konsumen berarti disini dari fasilitas itu masih kurang ya masih kurang menunjang buat kenyamanan konsumen	M. AZMY : iyaaa.		
KAREL : Kemudian buat saran mas, kira kira gimana sih mas caranya biar disini itu konsumen nyaman tapi juga ramah lingkungan seperti itu..	M. AZMY : Untuk sarannya		
KAREL : Mungkin pakai ac ramah lingkungan, lampu LED gitu yaa	M. AZMY : Ya bisa jadi bisaa buatt		
KAREL : Dipindah ruang tunggu nya mungkin ya	M. AZMY : Kalau bisa sih dipindah hahaha... ya nanti menyesuaikan tempatnya saja lah.. kan tempatnya itu kan sesuai kondisinya seperti apa		
KAREL : Oke sejauh ini sudah jelas semua mas asmi, terimakasih untuk waktunya.			

NARASUMBER 3

Biodata

Nama : Muhammad Afif
 Usia : 25 Tahun
 Jabatan : Service & Sales Advisor Winarto Motor
 Jobdesk : Mendata konsumen & Melakukan penjualan parts
 Kontak : 0852 2800 7986
 Topik wawancara terhadap karyawan di AHASS Winarto Motor.

Pewawancara	Narasumber	Koding	Keterangan
KAREL : AHASS Winarto Motor menawarkan layana berkualitas ndak to mas apip ?	AFIF : Sejauh ini ya sungguh berkualitas		
KAREL : Tadi mas apip kan ngomong, eee sungguh berkualitas gimana sih mas apip sungguh berkualitas itu?	AFIF : Sungguh berkualitasnya itu ya, dari AHASS Winarto Motor menawarkan berbagai macam promosi mass		
KAREL : Hmmm.. oo ya dari promosi, Kalau kita promosi nanti dulu kita bahas dari pelayanan servinya dulu	AFIF : pelayanan servis kitaaa biasanya ya antar konsumen itu bisa antar jemput		
KAREL : Oooh bisa antar jemput.. jadii yaa....	AFIF : Kalau bisa itu sekalian servis ditempat		
KAREL : Ooohh sekalian servis ditempat, berarti kalau tak tangkap dari sini. Kalau berkualitas tuh eee ...apakah misalkan tepat waktu atau misalkan servis nya cepaty lebih enak dari yang lain	AFIF : Kalau tepat waktu endak yaa.. lumayann seperti AHASS lain		
KAREL : Oo.. Lumayan.. standar ajaa hehee	AFIF :Kurang lebih servis itu kan 30-40 menit		
KAREL : Berarti, berkualitas disini itu masih sama seperti AHASS lain ?	AFIF : Haa betul		

KAREL : Kalau misalkan standar layanan servis disini itu apa mas ?	AFIF : Standar layanan ya mungkin dari segi mekanik, kita udah mempunyai skill mekanik yang lebih baik	P (3)	
KAREL : Hmmmm... ada pelatihan-pelatihannya ya mas	AFIF : Dimana itu hampir pertahun, dari PT Astra Semarang itu memanggil untuk mekanik supaya meningkat lah intinya		
KAREL : Ya berarti biar skill mekaniknya meningkat	AFIF : Iya benar biar skillnya meningkat		
KAREL : Ya berarti pertama, berkualitاسnya itu dari sumber daya manusianya dulu ya SDM itu dulu dari mekaniknya oke siap siap siap.. kalau lainnya lagi mas layanan servis yang berkualitas apa lagi mas ? eee.. tadi kaya misalkan mutu terjaga atau misalkan	AFIF : Ya... mutunya itu tetap terjaga sih		
KAREL : Heem	AFIF : Kita menjalin menjalin sama konsumen itu enak komunikasinya		
KAREL : Komunikasi ada komunikasi ya berarti sama konsumen nda asal asal an servis, kalau misalkan ada kerusakan pun ditangani jadi dari pelayanan yang tadi itu dari mekanik, kemudian mutu terjaga semua biar konsumen puas	AFIF : Mengutamakan kepuasan konsumen		
KAREL : Iya siap-siap, Kalau misalkan standar layanan itu	AFIF : Standar layanan kita menginduk pada PT Astra Semarang		

mas, ditetapkan sama siapa to mas ?			
KAREL : Berarti dariASTRA Semarang.. oh berarti ASTRA di semarang yang nentukan ya bukan ASTRA . Berarti Astra di Jawa Barat bisa berbeda ya mas apip yaa. Hmm.. dari astra semarang yang nentukan	AFIF : untuk Semarang ya untuk Jawa Tengah ikute Jawa Barat DKI Jakarta		
KAREL : Ooo..... Berarti sudah beda lagi, nah kalau misalkan mas tadi kan kalau di AHASS Winarto Motor , Apakah Ramah Lingkungan itu jadi salah satu standar	AFIF : Ya cukup ramah lingkungan di AHASS Winarto		
KAREL : Salah satu standar berarti yaa...	AFIF : Standar yang ditetapkan ASTRA Semarang, harus mengutamakan ramah lingkungan	PH (3)	
KAREL : Ooo. Harus ramah lingkungan malah nomor 1 ya mass	AFIF : Ya itu kan menjamin nyaman konsumen juga		
KAREL : Hmm iyaa jadii.. ramah lingkungan itu juga ramah ke konsumen ya mas.. . Kalau servis ramah lingkungan disini berarti bagaimana mas, kalau servis yang ramah lingkungan disini ?	AFIF : Servis ramah lingkungan yaitu menjaga polusi udara, antara lain limbah-limbah juga dibuang ke tempatnya		
KAREL : Berarti masih ada Cuma kita meminimalisir, kalau praktiknya ramah lingkungan bagaimana mas ? Sudah baik belum ?	AFIF : Disini sih.. menurut saya cukup baik		

KAREL : Ooo. Cukup baik	AFIF : Karena belum sempurna.. seperti standar ASTRA		
KAREL : OO masih belum sempurna, berarti masih minim seperti itu masih belum belummm	AFIF : Mungkin ya dari AHASS Winarto Motor sebaiknya tuh contoh seperti Limbah Itu sudah ada tempatnya.. pembuangan polusi udara juga sudah ada tempatnya	PH (3)	
KAREL : Siap Siap, Kalau menurut mas apip harga servisnya gimana mas, dibandingkan dengan yang lain ? sudah cukup kometitif belum ?\	AFIF : Cukup kompetitif si yaa. Sempet denger dari konsumen tu mungkin ahass winarto motor mungkin ahass winarto motor mungkin paling murah	H (3)	
KAREL : WIIH.. Paling murah dibanding yang lain yaa..	AFIF : Iya dibanding yang lain paling murah		
KAREL : Kok bisaa tau yang itu yang paling murah mas ?	AFIF : Dari konsumen, cerita konsumen		
KAREL : Oooo.. cerita dari konsumen ya berarti yaa kalau dari mas apip, soale disini mas apip nanganin konsumen langsung ya	AFIF : Iya betul		
KAREL : Siap siap siap	AFIF : Banyak keluh kesah konsumen ngomong dari sana kok servisnya segini disana segini jadi disini aja		
KAREL : Ooo.. jadi nang kene wae.. siap siap. Terus mas ini pernyataan kalau servis layanan hijau harusnya lebih mahal dibandingkan biasa, soalnya layanan hijau kan	AFIF : Ya setuju sih		

<p>meminimalisir polusi dan sebagainya. Kalau menurut mas apip pie to mas terhadap pernyataan tersebut setuju ndak kira-kira ?</p>			
<p>KAREL : Alasannya kenapa mas ?</p>	<p>AFIF : Kalau pelayanan hijau itu terutama sih buat konsumen yang membuat dia nyaman atau gimana gitu ruang tunggu dikasih gimana gitu. Pembuangan polusi udara atau limbah nanti adatnya</p>		
<p>KAREL : Tapi kalau gitu kan lebih mahal mas nanti mas, kira-kira gimana kalau layanan hijau tapi lebih mahal masih setuju ndak terus terang saja mas apip.</p>	<p>AFIF : Kalau layanan hijau lebih mahal ya mungkin lari mas</p>	<p>HH (3)</p>	
<p>Karel : lari ndak kira” konsumennya</p>	<p>AFIF : Kalau menurut saya sebagai konsumen ya mungkin lari</p>		
<p>KAREL : Lari ya sebagai konsumen berarti memang lari ya, Tadi kan mas apip sempet ngomong kalau harga disana lebih mahal jadi mungkin lari karena belum bisa menerima pok mas ?</p>	<p>AFIF : Belum bisa menerima mas</p>		
<p>KAREL : terus kalau misalkan tad ikan, servis yang ramah lingkungan memang harus lebih mahal ?</p>	<p>AFIF : Ndak juga, kalau ramah lingkungan itu kan dimana servisnya memperdulikan keramahan lingkungan yang terjaga dimulai dari kebersihan, keramahan mekaniknya terus alat2 nya sama</p>	<p>HH (3)</p>	

	pembuangan limbah mungkin itu aja		
KAREL : Berarti memungkinkan BUAT seperti servis biasa tapi dinaikkan lagi buiar lebih ramah lingkungan dan harganya sama , tapi harganya tetep saman dak berubah-berubah lagi siap siap siap Terus mas nomor 13 kalau menurut mas apip lokasi AHASS Winarto Motor sudah strategis belum to mas ?	AFIF : Lokasi di AHASS Winarto Motor ya strategis sih, deket jalan raya , perempatan, bisa diakses, di pantura...	D (3)	
KAREL : Lhoo daerah ini bukan pantura to mas	AFIF : masih ditengah kota, disudut kota begitu		
KAREL : Berarti kalau lokasi strategist tu maksude ditengah kota pok atau rame, lebih kearah rame berarti ya, Kalau misalkan dari Standar ASTRA mas tadi kan sempet ngomong banyak tentang standar astra, nek standar astra tuh ono rak sih mas standar mengenai ruang hijau ruang hijau ki misalkan koyo ono tanaman dsb begitu	AFIF : Ada standar ASTRA menanamkan menerapkan per AHASS itu ada tanaman-tanaman lah gunane buat mengurangi polusi yang nerobos ke konsumen	DH (3)	
KAREL : Berarti memang menekankan ke tanaman hijau kalau kondisinya mas disini gimana tanaman taeneman sudah ada belum	AFIF : Kondisi di AHASS ya ada tanaman kecil2 begitu	DH (3)	

KAREL : Berarti masih sedikit, belum belumm banyak paling satu dua berarti	AFIF : Iya belum banyak.. iyaa		
KAREL : Kalau disini mas, mas apip kan mungkin yang langsung ke sering manage sales jadi sales Advisor megang kampanye dan promosinya AHASS masih di mas apip ya yang megang social media kalau disini ada ndak sih mas kampanye dan promosinya ?	AFIF : Ada banyak sih dari AHASS Winarto Motor, ya salah satunya dari facebook, Instagram	PROM (3)	
KAREL : oh facebook, Instagram, social media, whatsapp ada., Kemudian kalau yang offline mas selebaran poster MMT	AFIF : Paling diskon itu banyak e pake voucher mas		
KAREL : Pake voucher, berarti selebaran pok maksude selearan selebaran	AFIF : Biasanya ya nyebar voucher, di perempatan, dikantor kantor gitulah		
KAREL : Berarti promosinya itu dilakuke satu social media, terus nyebar ke kantor-kantor gitu ooo siap siap siap. Lha hasile gimana mas dari nyebar-nyebar gitu ?	AFIF : Hasile a 30% konsumen banyak yang masuk		
KAREL : 30% masuk, berarti memang belum maksimal sempurna. Kalau misalkan mas ee aktivitas promosinya itu mas ono rak sih mas sing menunjang menjunjung 5	AFIF : Masih pake biasa aja mas.. bahan-bahan biasa.. Kalau pake MMT sih pas servis kunjung	PROMH (3)	

<p>program hijau astra, misalkan nih pake selebaran sg ramah lingkungan sg luwih larang opoo pake mmt sg mudah terurai udah ada belum ?</p>			
<p>KAREL : Nah itu masih pake MMT Biasa pok, belum MMT Khusus pok ?</p>	<p>AFIF : Masih pake MMT Biasa</p>		
<p>KAREL : Selebaran e juga masih biasa juga,</p>	<p>AFIF : Masih biasa juga</p>		
<p>KAREL : Berarti disini sing bener-bener rak ngehasilke polusi kui Cuma social media berarti ya</p>	<p>AFIF : Ya betul</p>		
<p>KAREL : Kalau misalkan disini aktivitas promosi hijauanya seperti apa mas, ono rak mas kampanye kampanye go green, ajakan tidak menggunakan plastic ?</p>	<p>AFIF : Kampanye hijau sih minimal sih, masih minim</p>	<p>PROH (3)</p>	
<p>KAREL : Minimal, masih belum ada ?.. oo masih minim. Berarti memang disini untuk lokasi sudah ditekankan buat hijau, tapi untuk kampanye keluaranya masih kurang yak e konsumen</p>	<p>AFIF : Iya iya betul</p>		
<p>KAREL : Nah kalau misalkan kampanyenya gitu mas kalau melalui social media pernah ndak sih mas , kayak ada promosi go green ?</p>	<p>AFIF : kalau disosial media, ada Cuma kalau konsumen kan 1 – 2 orang yang melihat di social media</p>		

<p>KAREL : berarti jumlah konsumen yang peduli sama lingkungan hidup masih terbatas, berarti tadi kan .. lanjut yang berikute kalau promosi hijau masih kurang efektif pok gitu pok ?</p>	<p>AFIF : Mungkin dari kami ne belum efektif</p>		
<p>KAREL : Ooo... berarti antara dari kami ooo dari Winarto Motor masih kurang kenceng promosike ane</p>	<p>AFIF :Haa kurang kenceng promosine</p>		
<p>KAREL : Siap Siap siap.. kalau dari sini mas apakakah ada.. dari mekanik staff dan karyawan SOP buat melayani konsumen mas ?</p>	<p>AFIF : Adaa</p>		
<p>KAREL : Adaa bisa diceritakan mas ?</p>	<p>AFIF : SOP antara konsumen tuh menjalani baik komunikasi</p>		
<p>KAREL : SOP yang paling utama tuh komunikasi pok mas ?</p>	<p>AFIF: Iya karena menunjang semuanya sih</p>		
<p>KAREL : Oiya betul betul betul Jadi karena komunikasi, apa yang diganti perlu diganti semua masuk ya, kalau standare tu siapa yang nentuke to mas yang nentuke ?</p>	<p>AFIF : Standar pelayanan itu mungkin dari Astra terus nembak ke kepala bengkel baru kepala bengkel menguraikan ke karyawan</p>	<p>O (3)</p>	
<p>KAREL : Nah kalau diantara karyawan itu pernah ndak mas, disosialisasiin diceritaain atau diganungin lagi buat lebih peduli lagi sama lingkungan hidup, misalkan ndak pake</p>	<p>AFIF : Ya setiap bulan kita ada briefing nya begitu mas, itu gunane yaitu memberi tau mekanik supaya mekanik menjalankan servis go green</p>		

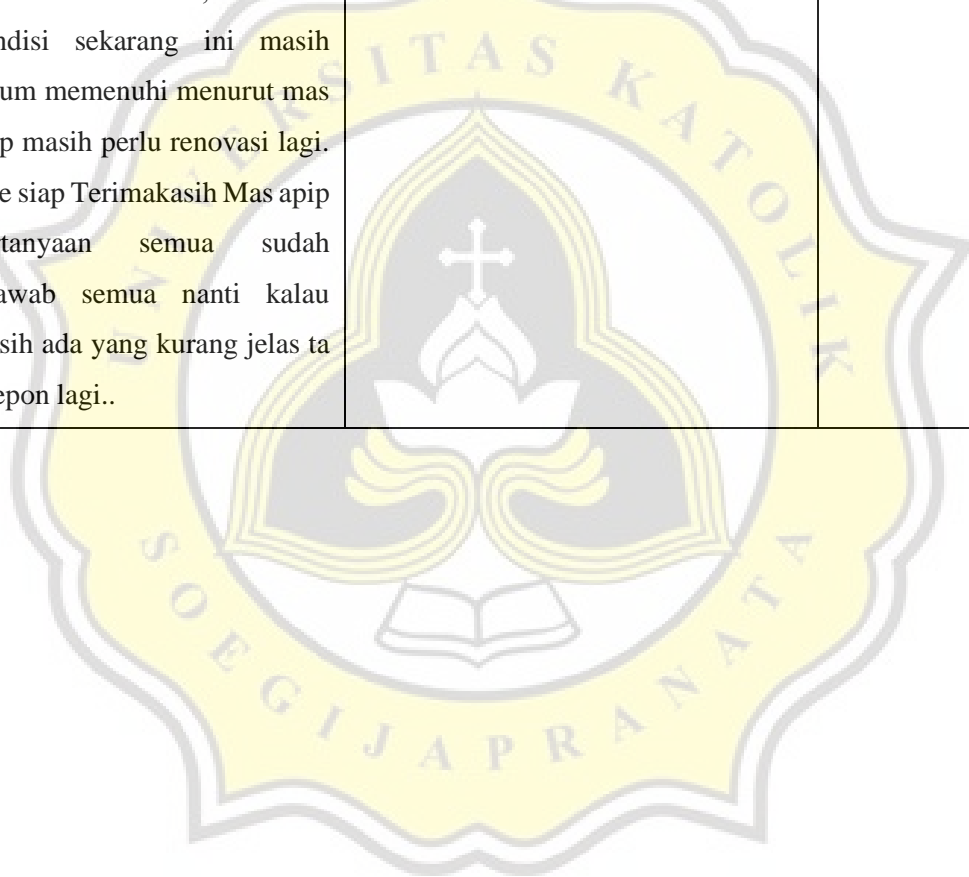
plastic, kemudian servis lebih ramah lingkungan pake ini ...			
KAREL : Tapi praktek gimana mas ?	AFIF : Masih kurang peduli sih mas.. Prakteke sejauh ini belum ada,	OH (3)	
KAREL : Ooo. Sejauh ini belum ada sejauh ini belum ada berarti masih minim ya mas siap siap siap.Kalau kinerja ne disini sama pok mekanik staff karyawan masih podo belum mencerminkan lima program hijau	AFIF : Samaa.. masih belum		
KAREL : Masih minim berarti ya.. sekalipun sudah ada briefing Hahahaha.. kalau misalkan SOP Pengerjaan kendaraan konsumen mas bisa diceritakan bagaimana mas ?	AFIF : SOP Pengerjaan kendaraan konsumen ya paling mengikuti SOP Astra mas...	SES (3)	
KAREL : Pas misalkan diceritain dari konsumen masuk ada ndak kira-kira ? ada.. Bisa diceritakan mungkin pas misalkan sebagai konsumen mungkin	AFIF : Motor mungkin kan kadang ada yang tebeng (sparepart) pecah, pas masuk langsung dikomunikasike biar ndak salah paham		
KAREL : Iya ..berarti kalau konsumen masuk disambut sek, terus dicek sek pok ?	AFIF : Iya disambut terus dicek dulu, kalau umpamane salah satu motor itu ada tebeng e yang pecah		
KAREL : Ada sparepart e yang pecah langsung dikomunikasiin	AFIF : Iya kita langsung komunikasi supaya ngak salah paham gitu ke konsumen		
KAREL : Heem setelah itu baru dikerjaiin pok	AFIF : Iya betul		

KAREL : Setelah itu dikasih dulu ndak mas, misalkan apa yang perlu diganti, waktu tunggu berapa lama	AFIF : Ya dikasih tau dulu mungkin barange ini perlu diganti, tapi kan ada yang inden dulu mas		
KAREL : Hmm ada yang pesen dulu ya hmmm.. berate setelah itu setelah dikerjain motor dibersihin lagi pok.. dicek ulang	AFIF : Iya dibersihin dicek ulang baru dicoba		
KAREL : Setelah itu baru turun ke tangan konsumen,	AFIF : Betul		
KAREL : ada garansi juga ya mas ?	AFIF : Garansiii servis normal itu 1 minggu, kalau garansi turun mesin itu 1 bulan		
KAREL : Ooo.. ada perbedaan garansi mas.. Nah kalau SOP yang prosedur tadi mas apip ceritakan itu ditentukan sama siapa mas anto atau dari ASTRA ?	AFIF : Kalau SOP itu dari kepala bengkel ya mas		
KAREL : Oo dari kepala bengkel berarti mungkin Mas anto dapet pelatihan dari ASTRA begitu ya. Kemudian kalau SOP mengenai ramah lingkungan ada ndak mas disini mas?	AFIF : ada		
KAREL : Contohnya apa mas kira-kira?	AFIF : Ya menanamkan membuang sampah ditempat sampah		
KAREL : Oo berarti yang utama sampah... sampah kemudian kalau misalkan	AFIF : Iya belalai juga buat ngurangin asep, intinya mengurangi aja sih mas... asap dibuang	SESH (3)	

belalai itu juga make buat ngurangin asepe yaa	cerobong, sampah dibuang ditempatnya..		
KAREL : Berarti masih ada... nah kalau tanggapan tadi apalagi mas kira-kira limbah limbah gitu	AFIF : Limbah-limbah sekarang kalau limbah oli sudah ada pembuangan,		
KAREL : Hmm.. terus sparepart yang lain	AFIF : Terus sparepartte		
KAREL : Bisa didaur ulang pok ?	AFIF : Nek sparepart ndak ada yang didaur ulang		
KAREL : Akine berarti yang didaur ulang ?	AFIF : Iya nek seng aki		
KAREL : Siap siap, lha kalau tanggapan mas tadi kan mas apip sempet nekenin pembuangan sampah, tapi kenyataan e gimana mas sudah efektif belum ?	AFIF : Sampah sejauh ini sih efektif sih..		
KAREL : Sampah efektif...	AFIF : Setiap pagii mesti dibuang kadang ya saya sendiri yang nanganin sampah disini kan ada truk keliling buat sampah ya		
KAREL : Berarti itu buat sampah kemudian buat Sebagian didaur ulang lagi ya.. siap siap siap siapp. Kemudian kalau standar fasilitas toilet, disini sudah ada mas ?	AFIF : Nek standar fasilitas, untuk konsumen pok maksude ?		
KAREL : Iya konsumen	AFIF : Yaa menurut saya ya cukup lahh masih minim tapi cukup...	BK (3)	
KAREL : Cukup sudah adaa	AFIF : Toilet sudah ada, kipas angin, TV , WIFI	BK (3)	

KAREL : Ooo.. Wifi sudah adaa siap siap siap Kalau standar e Itu dari ASTRA juga ada juga? Menentukan standar gitu dari ASTRA ?	AFIF : Kalau standar Astra mungkin yaa.. konsumen ya dikasih minumann		
KAREL : Bukan kalau standar fasilitas gitu dari Astra mas	AFIF : Itu cukup sih mas,		
KAREL : Ooo sudah cukup berarti ? Siap siap siap	AFIF : Mungkin yaaa.... Kurang sejuk ya konsumen		
KAREL : Ooo. Masih kurang sejukk iya iya iya..., Berarti fasilitas di AHASS Winarto Motor masih kurang mendukung ooo..	AFIF : Iyaa		
KAREL :Tapi udah pake belum mas misalkan kaya TV LED, kemudian Lampu LED.	AFIF : di AHASS ini belum pake TV LED		
KAREL : Belum pake berarti	AFIF : Masih pake TV tabung		
KAREL : Ooo.. masih kuno disini yaa.. berarti belum fasilitas kaya penunjang gitu belum ramah lingkungan ya..	AFIF : Iya masih kurang fasilitas masih kuno mas.. ramah banget jelas belum yaa..	BKH (3)	
KAREL : Berarti disini kalau implementasi itu masih belum ada fasilitas yang mampu mengurangi penggunaan listrik atau pakai LED gitu mas ya ?	AFIF : Iya belum adaa		
KAREL : Terus kalau tanggapan e mas apip, kira-kira apa namane kepriye disini maksude fasilitas e itu? Apakah perlu renovasi lagi ? Perbaikan supaya biar bisa memenuhi apa	AFIF : ya mungkin saran saja untuk tempat konsumen yaa.. konsumen tetap diutamakan mas. Karena kan.. konsumen juga yang menunjang unit Entry		

<p>biar bisa ramah lingkungan dan ngikut lima program hijau ASTRA</p>			
<p>KAREL : Iya iya betul pemasukan motor e ya</p>	<p>AFIF : ruang tunggu konsumen itu agak suram harusnya senyaman mungkin, sesejuk mungkin diberi tanaman, kalau bisa dipisah dari ruang kerja mekanik lah</p>	<p>BKH (3)</p>	
<p>KAREL : Berarti ,... berarti kondisi sekarang ini masih belum memenuhi menurut mas apip masih perlu renovasi lagi. Oke siap Terimakasih Mas apip pertanyaan semua sudah dijawab semua nanti kalau masih ada yang kurang jelas ta telepon lagi..</p>	<p>AFIF : Sama-sama salam satu hati</p>		



NARASUMBER 4

Biodata

Nama : Nurul Khurulaini
 Usia : 25 Tahun
 Jabatan : Frontdesk
 Jobdesk : Menyambut, Mencatat, Kasir di Winarto Motor
 Kontak : 0823 2660 7626 (WA/ Telepon)

Pewawancara	Narasumber	Koding	Keterangan
KAREL : Yang pertama ya mbak.. yang pertama boleh tau ndak sih mbak kalau AHASS Winarto Motor ini menawarkan servisnya itu berkualitas kira-kira ndak to kalau menurut mbak urul ?	NURUL : Berkualitas sih..		
KAREL : Berkualitas	NURUL : Iya		
KAREL : Kalau misalkan tadi mbak urul ngomong berkualitas, yang dimaksud berkualitas menurut mbak urul tu seperti apa ?	NURUL : Soalnya ada jaminan...		
KAREL : Jaminan ?	NURUL : Jaminan motor Kembali		
KAREL : Garansi ya ?	NURUL : Iya garansi..		
KAREL : Kemudian apa lagi mbak ? mungkin bisa diceritakan lagi mungkin mekaniknya handal, atau dan lain sebagainya ?	NURUL : Iyaa.. berkualitas karena mekaniknya soalnya udah di training dam sparepartnya resmi dari AHASS nya	P (4)	

	langsung jadi sudah terpercaya sih		
KAREL : Berarti eee.. apa Namanya disini itu mbak urul tu mengamati melihat bahwa disini tuh berkualitas karena SDM berkualitas juga seperti itu ?	NURUL : Iyaa..		
KAREL : Kalau misalkan tadi mbak kita ngomong berkualitas ya, kalau standar layanan servis yang berkualitas menurut mbak urul tu seperti apa di AHASS Winarto Motor?	NURUL : Apaa yaaa..		
KAREL : eee... misalkan eee... kualitasnya tu servisnya terjaga, dicek terus, atau misalkan pelayanan maksimal seperti itu bisa diceritakan ? Kira-kira bagaimana ?	NURUL : iyaaa... layanan yang berkualitas contohnya seperti...		
KAREL : Tenang aja mbak hehehe.. Maksudnya itu ndak usah tegang santai aja.. kita pingin ngobrol aja seperti itu. Jadi standar layanan servis yang berkualitas menurut mbak urul seperti apa ? Kan mbak urul ngomong berkualitas nih	NURUL : Iyaa		
KAREL : Nahh.. standar e itu kira-kira gimana sih ?	NURUL : Kalau konsumen datang langsung disambut.. jelasin juga , ditanya nanti setelah konsumen sebenere konsumen dateng.. konsumen bisa langsung lihat pas		

	<p>mekaninya mengerjakan motornya soalnya ini langsung lihat kann... terus... ya itu mekaniknya kan sudah di training</p>		
<p>KAREL : Lihat langsung yaaa.. jadii eee.. nyambung tadi standare disini tuh masih sama ya kaya Sumber daya manusia berkualitas ee terus ... berarti kalau tak lihat eee... kita njaga juga ada garansinya juga.. mungkin taraf situ ya berarti ya yang dimaksud berkualitas ya</p>	<p>NURUL : Iyaaa. Iyaaa....</p>		
<p>KAREL : Kalau standar layanan disini tuh ditetapkan sama siapa mbak ? apakah dari divisi? Kepala bengkel mungkin owner ? atau lebih condong ke Astra ?</p>	<p>NURUL : Lebih condong ke Astra sih</p>		
<p>KAREL : Berarti kalau misalkan di ASTRA ini kan mbak urul kan sebagai frontdesk yaa berarti berhubungan secara langsung sama konsumen ya. Kalau disini tuh ada ndak sih mbak servis yang ramah lingkungan ? Ramah lingkungan tuh.. eee.. ee... Asap... bisa dijadiin satu standar ndak kira-kira ?</p>	<p>NURUL : Iyaa.. contohnya kaya pembuangan oli yang tadinya olinya itu ditampung dibawah.. Sekarang udah ga ditampung dibawah lagi...</p>		
<p>KAREL : Oooo.. jadii ada.. kalau boleh diceritain gimana mbak ? Apa Namanya servis yang ramah lingkungan e itu seperti apa sih kalau di AHASS Winarto Motor ?</p>	<p>NURUL : Hmm... servisnya lebih memperhatikan pembuangan sampah</p>	<p>PH (4)</p>	

Penampungan oli tadi satu kan... kira-kira apa lagi ?	sama pembuangan gas knalpot		
KAREL : Pembuangan sampah.. Oo.. sama gas knalpot di filter ya.. Kalau eee.. apa namane.. menurut mbak urul sendiri servis yang ramah lingkungan tuh harus seperti apa ? Kalau menurut mbak urul sendiri ? Apakah ini sudah cukup, gini saja sudah cukup bagus atau masih bisa lebih lagi seperti itu mbak ?	NURUL : Bisa lebih lagi sih.. hehehehe		
KAREL : Heheheh... nah kalau semisal lebih baik lagi kira-kira seperti apa sih mbak ?	NURUL : Kaya ruangan tunggu konsumen e itu ngak bareng sama servisnya soalnya kan kadang konsumennya itu terganggu sama asap dari kendaraan e kalau pas bocor filternya		
KAREL : Berarti sementara ini belum ramah kemanusiannya ya hahahah... tapi kalau keramahan lingkungannya belum juga?	NURUL : Hahaha iyaa.. kalau ramah lingkungannya kan sampahnya yaa		
KAREL : Sampahnya ya berarti yaa.. tapi limbah-limbahnya ndak mencemari ?	NURUL : Endak sih..		
KAREL : Cuma masih mengakibatkan eee.. polusinya masih tetep kerasa dikit-dikit yahh..berarti praktiknya disini sekalipun sudah sesuai standar sama Astra masih minim seperti itu	NURUL : Iyaaa.		

<p>KAREL : Nah kemudian masuk ke segmen 2 mbak. Disini harga ya fokusnya.</p>	<p>NURUL : Iya</p>		
<p>KAREL : Kalau harga ini kira-kira mbak urul harga winarto motor kompetitif ndak ? Kompetitif maksudnya itu.. eee.. gimana yaa.. cukup bersaing lah.. dibanding bengkel-bengkel lain..</p>	<p>NURUL : Kalau menurut saya iya sih... kecuali PCX</p>		
<p>KAREL : bisa diceritakan mbak.. Ooo. Kecuali salah satu motor yaa</p>	<p>NURUL : Harga disini paling murah tapi kalau harga PCX sekitar an 140-150 an sih jasa servisnya kalau yang motor kakk.. biasa sih kurang tahu harganya yang dilain-lain apakah ada yang lebih murah engga</p>	<p>H (4)</p>	
<p>KAREL : Ooo.. masih belum tahu yaa.. diluar seperti apaa.. berarti belum dapet informasi diluar yaa. Nah kalau disini mbak urul kan hadapan langsung sama konsumen yaa.. Misalkan ada suatu apa namanya.. tiba tiba tuh mengubah kebijakan misalkan.. ngomongnya seperti ini.. Servis ramah lingkungan itu kan biasanya lebih mahal lebih mahal ini karena misalkan debu debu itu ndak ada lagi, ndak berisik kemudian ndak bau itu tuh.. menurut</p>	<p>NURUL : Setuju aja sih..</p>		

mbak urul tanggapannya mbak urul itu gimana ? setuju atau ndak setuju atau ada pilihan lain kalau misalkan kita ngelakuin servis yang ramah lingkungan Cuma lebih mahal.			
KAREL : Kenapa mbak ?	NURUL : Soalnya kan.. ramah lingkungan berarti kan konsumennya lebih.. lebih.. enak dalam servis kesini juga pasti lebih nyaman	HH (4)	
KAREL : Berarti konsumennya lebih nyaman	NURUL : Heem lebih nyaman		
KAREL : Tapi kan lebih mahal ? aaa.. gimana kira -kiraa	NURUL : Ya mungkin dinaikkan sedikit-sedikit.. Jangan banyak-banyak	HH (4)	
KAREL : Ooo.. dinaikkan sedikit-sedikit.. berarti kalau dilihat disini eee.. misalkan ada servis ramah lingkungan harganya pasti naik ya mbak ? pasti berubah ya ?disesuaikan lagi ?	NURUL : Iyaaa...		
KAREL : Kalau misalkan harganya berubah kira-kira konsumen masih mau dateng ndak mbak ?	NURUL : Masih sih.. heem		
KAREL : Masih.. kenapa kok masih mau dateng ?	NURUL : Soalnya kalau yang dah berlangganan walaupun hargane	HH (4)	

	dinaikkan pasti kesini lagi.. kalau yang udah berlangganan		
KAREL : Ooo.. pasti kesini lagii..berarti kalau misalkan tapi kalau misalkan harganya tetep kompetitif berarti gimana tuh ? Misalkan kita mau servis ramah lingkungan lebih baik dinaikkan atau tetep dinaikkan dikit saja biar tetep kompetitif ?	NURUL : Dikitt.. ajaa		
KAREL : Dikit aja berarti tetep kompetitif tu penting yaa.. jadi tetep harus bersaing yaa.. itu perlu disesuaikan ndak ditempat tempat lain misalkan eee.. di pengeluaran ini diperkecil atau ini diperbesar.. jadi bisa subsidi silang..	NURUL : Apaanyaa... pengeluaran apaa..		
KAREL : eee... maksudnya pengeluaran disini tuh konteksnya tuuh supaya harganya ndak terlalu mahal kita tuh berhemat disatu titik di area tertentu seperti itu bisa ndak kira-kira ?	NURUL : ndak bisa sih kira-kira...		
KAREL : Berarti memang harus menaikkan harga kalau disini ya mbak... Okee kita masuk ke yang ketiga mbak ini mengenai lokasi kemudian tempat lokasi usaha distribusi dan lain sebagainya. Kemudian kalau misalkan menurut mbak urul sendiri lokasi AHASS	NURUL : Sudah strategis sih..		

Winarto Motor sudah strategis belum mbak ?			
KAREL : Bisa dijelaskan mbak.. gimana sih.. definisi lokasi yang strategis menurut mbak urul ?	NURUL : Tempatnya mudah dijangkau, terus ini kan lalu lintasnya mudah sih..	D (4)	
KAREL : Aksesnya gampang yaa.	NURUL : Iya aksesnya gampang... terus dikota nya sih	D (4)	
KAREL : Dikotanya... soalnya kalau kotanya disini kecil ya jadi itu itu doangg.. Kalau misalkan ini mbak kita bakal ngomong eee.. tadi kan sebenere kita ramah lingkungan sudah mencakup lima program hijau ASTRA yaa..cukup familiar ya ?	NURUL : Iyaaa.		
KAREL : Kalau disini ada ndak mbak ? Standar yang ruang hijau untuk di AHASS Winarto Motor dari Astra ? Misalkan harus ada eee..tanamann.. harus ada eee.. kemudian ruang tertentu biar ngak ada polusi seperti ituu...	NURUL : Adaaa...		
KAREL : Itu standarnya kira-kira gimana mbak ?	NURUL : Standarnya harus ada tanaman hijau nya sih..		
KAREL : Tanaman-tanaman hijau yaa... Kalau kondisi langsungnya seperti apa mbak kira -kira ? diceritain dulu kondisi ruang hijau di AHASS Winarto Motor seperti apa...	NURUL : Kondisinya ruang hijaunya... sangat ndak sejuk sih...	DH (4)	

KAREL : Ndak sejukk.. berarti ndak sejuhnya seperti apa mbak bisa diceritain ?	NURUL : Soale kan gaada pohoh.. pohon disekitar ruang tunggunya gaada Cuma tanaman satu doangg gaada pohonnya juga jadi ngak mencakup yang hijau hijau nya itu sih	DH (4)	
KAREL : Tanaman satu doang... berarti sangat minim banget yah disini.. Yang ketiga eh yang keempat mbe... promosi.. kalau disini eee.. ada ga sih mbak kampanye atau promosi yang dilakukan disini ?	NURUL : Paling di WA sih promosinyaa...		
KAREL : Berarti kampanye event masih ada ya ?	NURUL : Iya.. terus disosial media		
KAREL : Berarti eee... promosi tu dilakuin dari Wa tadi ya sosmed.. kemudian poster mungkin ada?	NURUL : Iyaaa ada poster		
KAREL : Selebaran ?	NURUL : Selebarannya agak jarangg yaa..		
KAREL : Ooo.. berarti gaada ? berarti eee... disini apa namanya promosinya lebih focus ke social media sekarang ya ?	NURUL : Iyaaa		
KAREL : sudah jarang pakai kertas ya ?	NURUL : Iyaa... lebih sering social media sama Whatsapp	PROM (4)	
KAREL : Berarti dominannya kedua itu ya ?	NURUL : Iyaa		

KAREL : Terus kalau menurut mbak urul sendiri, hasil kampanye promosinnya seperti apa mbak sekarang mbak ? Sudah bagus atau konsumen sudah tertarik datang atau sebagainya ?	NURUL : Hasiln promosinya sih 50 50 sih yaa.. iyaaa belum maksimal	PROM (4)	
KAREL : 50 50 yaa.. ada yang dateng ada yang endak yaa.. Tampak sudah efektif belum kira-kira ?	NURUL : Kurang sih.. mungkin harus itu ya.. harus promosi – promosi jalan ke.. tempat tempat.. yang ramai orangnya		
KAREL : Berarti harus keluar promosi eee promosinya beda lagi yaa..	NURUL : Heem...		
KAREL : Kemudian kalau promosi disini itu ada ndak sih mbak yang promosi berkaitan eee lima program hijau Astra, promosi hijau seperti itu misalkan eee.. eee.. mengaugnakan go green ada promosi ada barang-barang yang bisa hemat ee lebih ramah lingkungan ?	NURUL : enggak ada..		
KAREL : Belum ada berarti ?	NURUL : Belum		
KAREL : Kalau sepengetahuan mbak urul berarti sementara belum ada ya ?	NURUL : Iyaa		
KAREL : Berarti kalau misalkan, tapi kalau kampanye go green sama sekali ndak ada disini ?	NURUL : Cuma lewat social media aja sih..	PROMH (4)	
KAREL : Ooo... berarti ada ? Cuma.. kampanye itu lewat social media begitu ?	NURUL : Iyaa.. kalau..		

KAREL : Itu kampanyenya itu inisiatif sendiri atau dari Astra mbak ?	NURUL : Dari Astra... biasanya kita dikirim poster tinggal upload	PROMH (4)	
KAREL : Oooo.. berarti disini kalau misalkan konteks promosi yang ramah lingkungan masih belum ? Cuma baru mulai eee kalau dari Astra minta kita baru laksanakan ya..	NURUL : Iyaa belum.. iyaaa	PROMH (4)	
KAREL : Oke masuk ke yang ke lima mbak... Kalau disini ada ndak mbak SOP bagi karyawan, mekanik dan staff untuk melayani konsumen ?	NURUL : Ada...		
KAREL : Bisa diceritakan mbak.. apa saja SOP nya itu mbak yang sepengetahuan mbak urul ?	NURUL : sebenere kalau konsumen datang SA itu menyambut konsumen.. iyaa.. terus SA menyambut konsumen, menanyai konsumen, mau... apa terus dicek dulu.. haruse SA yang ngecek sebelum mekanik... yaa jadinya SOP dari Astra belum maksimal mas...	O (4)	
KAREL : Berarti SA nya disini ee.. belum maksimal SA nya ya	NURUL : Iya		
KAREL : Berarti Sa nya belum maksimal, keudian setelah SA	NURUL : Iya		

masuk SA Komunikasi ke mekanik seperti itu berarti ?			
KAREL : Berarti bukan mekanik yang menanyai langsung seperti itu?	NURUL : yang nanyain kondisi motor harusnya SA		
KAREL : hmmm.. harus nya SA itu Kemudian bisa diceritakan lagi setelah SA tanya dikerjakan mekanik setelah itu	NURUL : setelah itu.. kalau motor sudah selesai.. konsumen membayar ke kasir		
KAREL : Berarti mbayar setelah itu baru disampaikan ada garansinya seperti itu ya	NURUL : Iya		
KAREL : Kemudian kalau standar itu ditentukan dari siapa mbak ?	NURUL : Astranya		
KAREL : Dari Astra juga, Kalau misalkan disini mba tadi kan sempet dikan.. sempet ngomong ya bahwa Astra tuh sempet ngomunikasiin mengenai go green yaa. Kalau dari lima program hijau yang tertempel di poster didepan itu kira-kira disini seperti apa mbak ? Karyawan e itu sudah mulai peduli belum sama lingkungan hidup seperti itu ?	NURUL : Mungkin sudah ooo..		
KAREL : Oo... mungkin sudah atau belum ? hehehe	NURUL : Mungkin sudah ooo..		
KAREL : Mungkin sudahh.. Kalau sudahnya itu seperti apa mbak kira-kira ?	NURUL : Kayaa.. buang sampah pada tempatnya mungkin		
KAREL : Berarti sudah mulai bersih yaa.. kemudian yang lain lagi bisa diceritakan ?	NURUL : Kalau peduli banget engga sih.. paling rajin	OH (4)	

	Mbersihke tempat pitnya masing-masing		
KAREL : Hmm.. mbersihke pit masing-masing berarti masih tetap kebersihan yaa..	NURUL : Iyaaa		
KAREL : Kalau masalah limbah-limbah itu dan lain sebagainya ?	NURUL : Limbahnya.. limbah oli ?		
KAREL : Oli sparepart dan lain sebagainya	NURUL : Nanti ada tukang rongsok		
KAREL : Berarti dikasihin yaa.. dikasihin tapi Sebagian ada yang didaur ulang juga berarti yaa.. Kalau berarti sekali lagi mbak kalau menurut mbak urul berarti tanggapan mbak urul terhadap kepedulian lingkungan mekanik sama staff di AHASS Winarto Motor gimana sudah baguskah atau masih kurang ?	NURUL : Sudah bagus sih..		
KAREL : Sudah bagus .. berarti sudah mulai peduli yaaa.. Kalau menurut mbak urul	NURUL : Iyaa...		
KAREL : Kemudian kalau disini mbak ? untuk SOP dari mekanik sendiri SOP konsumen tadi sudah dicertiakan ya berarti SA datang kemudian ee.. komunikasi dulu yang tadi itu yaa.. Kemudian kalau eee.. yang menentukan SOP itu siapa mbak ? Astra juga?	NURUL : SOP dari proses ngikut Astra mas	SES (4)	

KAREL : Astra jugaa.. okee.. Kalau dari Langkah Langkah SOP kira-kira ada ndak sih itu satu Langkah titik khusus yang bisa memperhatikan lingkungan hidup ada ndak kira-kira? Mungkin pas mekanik pengerjaan dan lain sebagainya ?	NURUL : Ndak ada sih.. heem biasa saja mas..		
KAREL : Belum ada ?	NURUL : Heem		
KAREL : Berarti disini konteksnya belum ada, tapi kalau misalkan eee pengerjaannya pengerjaannya itu kira-kira proses pengerjaannya sudah cukup ramah lingkungan belum ?	NURUL : Sudah jelas standar ASTRA sih mas	SESH (4)	
KAREL : Bisa diceritakan mbak.. sudahnya tu seperti apa ?	NURUL : ya kaya pembuangan oli nya.. terus pembuangan asap	SESH (4)	
KAREL : Iya pembuangan aspanya sudah ya	NURUL : Palingan itu sih..		
KAREL : Kemudian yang terakhir mbak.. buat fasiitas.. kalau disini seharusnya ada ndak standar toilet, ruang tunggu, kemudian fasilitas lain-lain seharusnya ada ndak sih standar-standarnya?	NURUL : Standar fasilitas Ada tapi masih kurang sih..	BK (4)	
KAREL : Kalau standarnya itu siapa yang nentukan sih mbak ?	NURUL : Astra juga		
KAREL : Astra juga.. kalau di Ahass Winarto Motor gimana kondisi nya sekarang ?	NURUL : Masih minim tapi, Sekitar 80% sudah mencukupi	BK (4)	

KAREL : Sudah mencukupi berarti.. nah tapi kalau misalkan disini eee.. lima program hijau Astranya sudah tercermin belum ? sudah cukup ramah lingkungan belum ? kaya ruang tunggu, kemudian ruang kerja mekanik, toilet dan lain sebagainya ?	NURUL : Sudahh		
KAREL : Bisa diceritakan.. kenapa kok sudah ?	NURUL : karena sudah dibersihkan..		
KAREL : Ooo.. yang penting dibersihkan	NURUL : Ruangan disini harusnya dibersihkan.. supaya nunasa ndak terlihat kotor...	(BKH) 4	
KAREL : Tapi kan tadi kan ruang tunggu sama eee. Ruang pengerjaan masih jadi satu ya ? Itu berarti gimana kalau tanggapan mbak urul ? sudah bebas polusi atau bagaimana disitu ?	NURUL : Belumm sih..		
KAREL : Masih belum.. berarti masih belum sepenuhnya ya disitu..	NURUL : Belum sepenuhnya ...		
KAREL : Kalau lima program hijau sendiri itu mbak.. untuk disini ada ndak sih ?eee mampu mengurangi kerusakan.. ee itu ndak mengurangi polusi ndak kira-kira disini itu ? dari fasilitas-fasilitas yang ada...	NURUL : Mengurangi sih... haaa		
KAREL : Lebih ke arah mengurangi yaa... yaa	NURUL : Iyaaa		
KAREL : kalau tanggapannya mbak urul apakah disini apakah fasilitas	NURUL : Sudah tapi, belum maksimal		

kita sudah memenuhi standar lima program hijau atau apa namanya atau sudah ramah lingkungan disini ?			
KAREL : Sudah tapi belum maksimal... kalau belum maksimalnya kenapa mbak soalnya ?	NURUL : Nah ituu. Belum ada pepohonannya , sejuk sejuknyaa		
KAREL : Hmm.. berarti memang disitu...	NURUL : terus masih.. ruang tunggu nya masih panas..		
KAREL : Iyaa... masih panas... iyaa.. berarti disini masih sangat minim sekali yaaa.. buat apa namanya kepedulian lingkungan nya yaa..	NURUL : Iyaa		
KAREL : Tapi sudah cukup bersih yaa ?	NURUL : Iyaaa.. sudah cukup bersih		
KAREL : penekanan disitu... berarti kalau misalkan ee dari lima program hijau Astra yang bersih yang paling diutamakan disini ya ?	NURUL : Iyaaa..		
KAREL : jadi... eee sementara itu dulu mbak urul.. nanti nek misalkan ada pertanyaan lagi atau ada yang kurang jelas nanti ta hubungi lagi minta penjelasan lebih lagii	NURUL : Iyaa		
KAREL : Terimakasih mbak urul ... Selamat siang	NURUL : Samaa-samaa..		

HALAMAN ANTIPLAGIASI

Similarity Report

PAPER NAME

TA-18.D1.0046.docx

WORD COUNT

21036 Words

CHARACTER COUNT

134068 Characters

PAGE COUNT

105 Pages

FILE SIZE

236.7KB

SUBMISSION DATE

Mar 7, 2023 12:07 PM GMT+7

REPORT DATE

Mar 7, 2023 12:08 PM GMT+7

● **9% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 6% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 8% Submitted Works database

Summary

