

Panduan Wawancara

ANALISIS PENGEMBANGAN USAHA PADA BENGKEL "DONNY'S MOTOR", SALATIGA MENURUT TEORI STALEY AND MORSE

Kuesioner Analisis SWOT

1. Konsumen

- a. Bagaimana kemampuan karyawan dalam melakukan perbaikan kendaraan bermotor?
- b. Apakah karyawan bisa membuat konsumen merasa nyaman dengan melakukan perbincangan ringan?
- c. Bagaimana keramahan karyawan saat berhadapan langsung dengan konsumen?

2. Pasar

- a. Perubahan dan kebijakan yang sudah oleh pihak manajemen dalam menghadapi persaingan antara sesama bengkel?
- b. Apakah ada kebijakan atau perubahan baru yang akan dilakukan agar bengkel bisa lebih baik lagi?
- c. Perubahan apa saja yang sudah dilakukan oleh bengkel?
- d. Perubahan apa saja yang akan dilakukan oleh bengkel?

3. Permodalan

- a. Selama ini modal usaha diperoleh dari siapa?
- b. Apakah ada rencana penambahan modal untuk pengembangan usaha?
- c. Misalnya dibutuhkan penambahan modal guna pengembangan usaha, kira-kira modal diperoleh dari mana?

4. Pelatihan karyawan.

- a. Apakah jumlah karyawan sudah sesuai dengan kebutuhan?
- b. Perlukah dilakukan penambahan atau pengurangan karyawan?
- c. Apakah perlu dilakukan pelatihan karyawan untuk meningkatkan ketrampilan karyawan?

5. Manajemen

- a. Selama ini bengkel dikelola oleh pemilik dengan manajemen yang dikembangkan sendiri baik dari teori yang ada dan juga dari pengalaman. Apakah diperlukan perubahan cara pengelolaan bengkel? (misalnya melakukan perbandingan dengan bengkel tertentu)
- b. Apakah terdapat peluang bagi Bengkel Donny's Motor dalam rangka bertahan atau bahkan mengembangkan usahanya dalam kondisi sekarang ini?
- c. Apakah terdapat ancaman bagi Bengkel Donny's Motor seperti naik turunnya harga bahan baku, krisis ekonomi, pasar, biaya, pelanggan, pemerintah, politik dan teknologi?

Kuesioner Teori Staley and Morse

1. Apakah ketrampilan karyawan yang ada sudah mencukupi dalam memenuhi tuntutan konsumen? Apakah ada komplain dari konsumen berkaitan dengan hasil kerja karyawan?
2. Bagaimanakah hubungan antara konsumen dan karyawan? apakah karyawan hanya memperbaiki kendaraan? Apakah karyawan dituntut untuk ramah kepada konsumen?
3. Apakah Bengkel Donny's Motor mempunyai layanan yang lebih bisa memenuhi keinginan konsumen?
4. Konsumen ada bermacam-macam dengan berbagai keinginan, bagaimana tanggapan dari karyawan atas keinginan konsumen yang berbeda beda dalam menangani kendaraan bermotor? Apakah karyawan bisa dan berhak untuk memberikan layanan tertentu atau semua layanan yang diberikan konsumen sama?
5. Dimanakah lokasi penyimpanan persediaan Bengkel Donny's Motor? Apakah diperlukan sarana tambahan dan biaya khusus untuk menjangkau lokasi tersebut?
6. Apakah Bengkel Donny's Motor telah memberikan layanan yang mempunyai nilai tambah kepada konsumen jika dibandingkan dengan layanan yang diberikan oleh bengkel sejenis?

Berkaitan dengan sifat/dinamika usaha

7. Bagaimana hubungan antara pemilik dan karyawan di Bengkel Donny's Motor? Apakah pemilik berkesan otoriter dengan pengambilan keputusan yang sepihak, atau sering terjadi dialog antara manajer dan karyawan dalam pengambilan keputusan?

8. Bagaimanakah struktur organisasi di Bengkel Donny's Motor? Bagaimana mekanisme pengambilan keputusan yang berlaku di Bengkel Donny's Motor?
9. Bagaimana hubungan antara karyawan dan konsumen? Apakah hanya sebatas hubungan layanan kendaraan bermotor (motor datang, service, langsung pulang), atau ada layanan ekstra kepada konsumen seperti konsultasi mengenai kendaraan baik untuk memperbaiki kinerja mesin maupun dalam rangka modifikasi? Bagaimana dengan ketepatan dan kecepatan layanan yang diberikan karyawan?
10. Perubahan teknologi semakin cepat, demikian juga dengan kendaraan bermotor. Misalnya teknologi dari karburator menjadi injeksi. Perubahan ini menuntut adanya penyesuaian dari Bengkel Donny's Motor. Bagaimana tanggapan Bengkel Donny's Motor atas perubahan yang terjadi? Apakah perlu dilakukan penyesuaian atau tetap bertahan dengan apa yang ada?

Kuesioner Pengembangan Usaha

1. Keunggulan apa yang dimiliki oleh Bengkel Donny's Motor dari segi layanan kepada konsumen?
2. Layanan apa saja yang sudah dimiliki oleh Bengkel Donny's Motor?
3. Layanan apa yang sudah dilakukan oleh bengkel lain namun Bengkel Donny's Motor belum melakukan kepada pelanggannya?
4. Fasilitas apa yang bisa dikembangkan oleh Bengkel Donny's Motor dalam rangka meningkatkan layanan kepada konsumen?