

LAMPIRAN

A. TRANSKRIP WAWANCARA

Pertanyaan dan jawaban hasil wawancara dengan pemilik dari Koling (Kopi Keliling) yaitu Nikolas Deni Firma, adalah sebagai berikut:

Terkait dengan keputusan memilih *personal selling* , peneliti mengajukan beberapa pertanyaan

1. *Personal selling* adalah bagian dari *mix marketing* yang memiliki model strategi pemasaran yang lain seperti *advertising*, *sales promotion*, *public relation*, dan *direct selling*, lalu kenapa memilih menggunakan *personal selling* ?

“Saya memilih strategi ini (personal seling) karena saya ingin mengenalkan olahan biji kopi kepada masyarakat umum itu seperti apa. Karena dengan mengenalkan olahan biji kopi itu sendiri, secara nggak langsung kita juga ikut mensejahterakan petani kopi.. Saya lebih memilih strategi ini karena bila kita menyampaikan secara langsung kepada pembeli maka akan langsung bisa tersampaikan, bisa mengurangi terjadinya miss communication antara penjual dan pembeli saat menyampaikan pengenalan tentang kopi itu. Menurut saya kopi itu sendiri merupakan hal yang perlu di kenalkan kepada masyarakat secara umum, karena kopi sendiri merupakan salah satu hasil pertanian terbesar milik Indonesia”.

2. Apakah sebelumnya sudah pernah mencoba strategi di dalam *mix marketing* yang selain *personal selling* ?

*“kalau untuk memakai strategi lainnya seperti yang masnya sebutin ke saya dan dijelasin, saya belum pernah makai mas, saya cuma pakai personal selling -nya saja. Mungkin suatu saat bisa saya coba salah satunya, seperti yang *advertising*, atau yang *internet marketing* itu sebenarnya saya juga tertarik dari dulu, cuma belum dicoba”.*

3. Apakah hanya menggunakan *personal selling* atau digabungkan dengan model strategi lainnya?

“strategi yang saya jalani selain personal selling ini ya mungkin dari gerobak ini, karena gerobak ini saya desain supaya unik dan orang – orang bisa tertarik untuk datang kesini”.

4. Jika digabungkan dengan metode lain kenapa harus digabungkan dengan metode tersebut?

“Dalam mengenalkan kopi menggunakan strategi ini (personal selling) kebanyakan kita lakuin saat orang datang membeli. Orang datang membeli pada awalnya mungkin merasa unik karena bila dilihat gerobak kita bukan seperti gerobak – gerobak penjual kopi seperti ini. Dulu pada awalnya menggunakan gerobak ini sempat dikira angkringan oleh orang – orang. Mungkin karena gaya kita berjualan ini orang datang untuk membeli, dan saat membeli itulah kita berusaha untuk mengenalkan ke orang – orang yang membeli untuk melihat dan dapat membeli untuk mencoba kopi yang sebenarnya itu seperti apa. Dan dengan desain gerobak berjualan kita seperti ini kita lebih dapat menjangkau daerah – daerah lain yang ramai seperti tempat wisata. Dengan kita mangkal saja di tempat – tempat ramai, bila nanti orang melihat gerobak kita maka ada kemungkinan untuk membeli, dan saat membeli misalkan saja mereka membeli kopi dan tanpa kita mengenalkan, secara tidak langsung kita sudah mengenalkan kopi itu kepada mereka, dan mereka mengetahui kopi yang sebenarnya itu seperti apa”.

Terkait aktifitas *personal selling* , peneliti membagi dalam beberapa poin pertanyaan

a. *Salesmanship*

1. Untuk mencapai keberhasilan *personal selling* seharusnya menggunakan tenaga penjual yang berkompetan, maka bagaimana cara mendapatkan tenaga penjual tersebut?

“Kita lakukan recruitment dulu awal – awal via online di web – web lowongan, tapi sekarang udah nggak saya pasang lagi. Kalau sekarang misal ada yang berminat bisa langsung daftar ke kita langsung menghubungi kita nanti saya cek lagi”.

2. Apa saja syarat yang harus dimiliki oleh orang yang ingin mendaftar menjadi tenaga penjual yang siap untuk menjalankan *personal selling* ?

“Untuk mencari tenaga penjual sebenarnya kita nggak banyak syarat. Asal ada kemauan untuk bekerja aja kita pasti terima kok Mau lulusan SD saja asal dia ada niat untuk bekerja pasti kita terima. Saya contohkan saja itu yang lagi berjualan (Ryan), dia lulusan SD, tapi dia ikut di Koling (Kopi Keliling) hitungannya udah senior dibandingkan sama barista – barista yang lain, dulunya ternak ikan, tapi enggak tau kenapa daftar di Koling (Kopi keliling). Dulu jelas ikut tes juga sama seperti yang lain, tapi yang lain nggak betah. Dia sekarang ini udah jadi barista tetap di Koling (Kopi keliling). Sistemnya di sini ada yang tetap ada yang kontrak, yang kontrak nanti kerjanya pas hari – hari libur buat bantu – bantu nyeduh biar nggak kuwalahan karena kalau hari libur pasti yang beli lebih ramai lagi daripada hari – hari biasa”.

3. Apakah akan dilakukan pelatihan agar semua tenaga penjual bisa berhasil dalam menjalankan *personal selling* ?

“Saya menganggap mereka siap untuk bekerja di Koling (Kopi Keliling) saat mereka sudah melewati masa tes. Tes itu dilakukan saat mereka diterima kerja. Mereka langsung terjun berjualan tapi dengan didampingi satu barista yang sudah dianggap senior. Barista yang senior secara nggak langsung mengawasi bagaimana sistem kerja anak – anak yang baru itu. Misalkan mereka lolos dari beberapa tes yang secara tidak langsung kita berikan misal dari tes kejujuran dan cara berjualannya maka mereka kita anggap diterima, namun misal tidak lolos mereka langsung saya bayar gajinya selama bekerja, misal sebulan ya saya bayar sebulan, terus saya bilang mohon maaf belum bisa nerusin karena apa atau apa gitu. Nggak lolos itu sendiri bisa dari beberapa aspek, misalkan saja cara berjualannya enggak pas, cara berjualan itu sendiri terlihat secara langsung kok, mana orang yang udah siap kerja di lapangan mana yang belum, terus bisa juga karena nggak jujur, misalkan ngambil biji kopi atau uang, kita akan tahu karena semua datanya itu ada. Misalkan saja ada yang nggak lolos dan dia minta waktu lagi, oke akan kita kabulkan, paling kita kasih sebulan lagi, kalau sampai nggak berubah ya sudah kita berhentikan”.

b. Negotiating

1. Mengingat proses *personal selling* membutuhkan negosiasi yang baik, apakah ada pelatihan khusus yang diberikan kepada tenaga penjual untuk teknik bernegosiasi yang benar kepada pelanggan?

“Kalau negosiasi antara penjual dan pembeli sih pastinya ada, pelatihannya udah masuk pas kita beri pelatihan awal tadi soal cara berjualan”.

2. Kalau ada bagaimana proses negosiasi yang terjadi di Koling (Kopi Keliling) antara tenaga penjual dan konsumen?

“Biasanya kalau soal negosiasinya kita lakuin pas pembeli bingung mau beli apa kita kasih saran, kita jelasin apa aja yang kita jual. Kalau yang beli nggak cocok sama saran kita ya kita saranin lainnya, karena kopi hitam aja kita ada dua macam, robusta sama arabika, jadi biasanya pembeli awam bingung mau beli yang mana”.

c. Relationship Marketing

1. Dalam mencapai keberhasilan *personal selling* , tenaga penjual harus menjaga hubungan baiknya dengan konsumen, apakah hal itu juga dilakukan oleh Koling (Kopi Keliling)?

“ya tentunya juga hal ini pasti kami lakuin, kalau pembelinya nyaman pas membeli kan pasti suatu saat bakal balik lagi”.

2. Apakah ada teknik tersendiri yang dilakukan oleh tenaga penjual Koling (Kopi Keliling) untuk menjaga keharmonisan hubungan dengan konsumennya?

“saat ada pembeli yang datang, sebisa mungkin kita ajak ngobrol dulu awalnya soal hal – hal dasar, misal ya kita tanya dari mana asalnya, tujuannya ke daerah ini mau apa, terus pelan –pelan kita giring obrolannya ke obrolan soal kopi, sesuai dengan aktifitas personal selling kita, pasti

akan ngalir aja kok obrolannya lama – lama saya yakin pasti akan ada tanya jawab”.

Terkait dengan berjalannya aktivitas *personal selling* di Koling (Kopi Keliling), peneliti mengajukan beberapa pertanyaan

1. Bagaimana berjalannya proses *personal selling* yang ada di Koling (Kopi Keliling)?

*“Proses *personal selling* yang berjalan di Koling (Kopi Keliling) yang selama ini kita jalankan adalah dengan setiap ada orang yang datang membeli sebisa mungkin akan kita ajak untuk berkomunikasi, berkomunikasi bisa pembahasan apapun. Yang terpenting poin terakhirnya adalah pembahasan tentang kopi. Dalam perbincangan – perbincangan soal kopi tentunya kita juga akan mengenalkan olahan kopi yang sebenarnya itu seperti apa kepada orang – orang yang membeli. Selain itu cara berjualan kami yang menggunakan gerobak yang bisa berjalan ini juga kami anggap termasuk kedalam aktifitas *personal selling* dimana kami bisa lebih mendekati diri ke konsumen, atau istilahnya bisa kami yang menjemput konsumen”.*

2. Apakah proses yang berjalan sekarang ini sudah dianggap berhasil?

“Kalau menurut saya untuk saat ini apa yang saya jalani saat ini saya rasa sudah baik dalam proses berjalannya mas”.

3. Aktifitas *personal selling* sebenarnya harus memiliki beberapa fungsi, kriteria – kriteria dan sifat – sifat wajib. Apakah semua hal tersebut sudah berjalan?

“Kalau menurut saya beberapa hal pastinya sudah saya jalankan sebaik mungkin, tapi pastinya tidak luput dari beberapa kekurangan, mungkin dari hasil penelitian masnya nanti akan ketahuan apa saja yang masih kurang dalam strategi ini, nanti bisa buat koreksi untuk saya dan Koling (Kopi Keliling)”.

Terkait dengan proses evaluasi yang ada di Koling, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan

1. Apakah ada evaluasi yang rutin dilakukan?

“Kalau untuk evaluasi tentu kita lakukan rutin perbulan untuk menyelesaikan masalah – masalah yang terjadi”.

2. Biasanya apa yang dibahas didalam evaluasi?

“Ya kita bahas masalah – masalah apa saja yang dialami sama pekerja kita, terus juga kalau ada kelebihan keuntungan dan kabar – kabar baik lainnya nanti kita sampaikan pas di evaluasi”.

3. Bagaimana cara melakukan evaluasi?

“Evaluasi kita lakukan rutin setiap akhir bulan, kita kumpul di kantor. Kita bahas semua disitu biar semua pekerja kita tau ada masalah apa sebulan kemarin terus bisa kita pecahin masalahnya bareng – bareng”.

Pertanyaan dan jawaban hasil wawancara dengan barista sekaligus tenaga penjual dari Koling (Kopi Keliling) yaitu Ryan, adalah sebagai berikut:

Terkait dengan awal mula barista atau tenaga penjual bisa bergabung dengan Koling, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan:

1. Bagaimana dulu bisa bergabung di Koling (Kopi Keliling)?

“Saya mulai ikut berjualan di Koling (Kopi Keliling) sudah lama mas, sejak tahun 2016 sepertinya. Awal gabung dulu Koling (Kopi Keliling) buka lowongan di online, yaudah saya iseng -iseng daftar aja. Soal pengalaman di bidang kopi terus terang saja saya nggak tahu apa – apa. Pengalaman saya lebih ke ikan lele, karena saya awalnya beternak lele. Tapi semakin kesini saya pengen berganti profesi, lalu baca – baca lowongan ada lowongan jadi barista Koling (Kopi Keliling). Iseng daftar ternyata diterima”.

2. Apa saja syarat – syarat bergabung di Koling (Kopi Keliling)?

“Gabung di Koling. Dulu syarat – syarat daftarnya ya seperti daftar kerja biasa, saya baca lowongannya di lowongan online gitu. saya agak lupa apa aja syaratnya soalnya sudah agak lama saya daftarnya, yang jelas nggak jauh beda sama ngelamar yang lainnya. Untuk masalah tingkat pendidikan juga sepertinya nggak terlalu diperhatikan. Yang terpenting sih bener – bener niat aja buat kerja di Koling”.

3. Apa ada pelatihan dulu sebelum terjun sebagai barista atau tenaga penjual?

“Awal diterima lalu di beri pelatihan dulu, pelatihan seputar kopi, cara – cara berjualannya seperti apa. Pelatihannya enggak lama, cuma sekitar seminggu lalu di terjunkan di lapangan tapi masih berdua atau bertiga sama barista yang lain. Setelah seminggu kerja nanti dilihat langsung oleh mas Nikolas bagaimana kinerjanya, ada yang perlu di rubah atau dibenerin enggak dari cara berjualannya. Setelah dibenerin cara berjualannya baru bisa dilepas sendiri seperti saya sekarang ini”.

Terkait dengan aktivitas apa saja yang dilakukan barista atau tenaga penjual dalam proses penjualan, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan:

1. Apa saja aktifitas lain yang dilakukan saat berjualan selain melayani pesanan pembeli?

“Pekerjaan saya di sini selain nyeduhi kopi buat pelanggan biasanya saya juga ngobrol – ngobrol dengan pembeli, lebih banyak di sini ngobrolnya soal kopi karena kita fokusnya kesana. Si pemilik sendiri sejak awal juga sudah membekali tentang kopi lewat pelatihan di awal”.

2. Kalau seperti yang dikatakan oleh pemilik saat wawancara menjelaskan bahwa Koling melakukan *personal selling* dengan mengenalkan olahan biji kopi apakah benar?

“ya bener mas, sejak awal sebelum mulai jualan dulu emang mas Nikolas udah ngasih tahu juga kalau memang dengan Koling ini mas Nikolas pengen ngenalin ngolah biji kopi itu yang bener seperti apa ke orang – orang”.

3. Dalam praktik berjualan, apakah ada negosiasi yang dilakukan dengan para konsumen?

“Gimana ya mas, kalo negosiasi biasanya saya lakuin kalau misal pembeli bingung, kebanyakan sih bingungnya karena belum tau kalo jenis kopi ada arabika ada robusta, jadi saya kasih tahu rasa – rasanya gimana, terus saya tanya sukanya kopi yang gimana, terus saya kasih saran saja beli yang mana, tapi kalau kopi susu sih biasanya orang nggak banyak tanya, karena pasti udah tahu”.

4. Saat melakukan *personal selling* dengan mengenalkan olahan biji kopi apakah pernah mengalami kesulitan?

“ya pernah mas, gak mungkin juga mulus – mulus gitu aja, pasti juga ada kesulitan”.

5. Kalau pernah mengalami kesulitan apa saja kesulitannya?

“Kesulitan – kesulitan yang dialami biasanya saat yang kita ajak ngobrol ternyata lebih paham dari saya, misalkan saja saat saya nyeduh, terus nyeduhnya menurut dia salah, ya saya akhirnya malah balik bertanya yang benar seperti apa, itung – itung saja juga dapet ilmu baru soal nyeduh. Dengan begitu juga saya akan lebih menghargai pembeli. Enggak mungkin juga akan saya bantah saat pembelinya ternyata lebih tau, kan kurang menghoramti”.

6. Pernahkah saat menjelaskan tentang kopi kepada pembeli ternyata si pembeli lebih paham?

“Iha itu tadi mas, itu salah satu kesulitan yang paling sering terjadi, bukan sering juga sih sebenarnya, tapi memang dari sekian masalah yang ada, masalah itu selalu kejadian”.

Terkait dengan seperti apa proses evaluasi yang terjadi di Koling, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada barista atau tenaga penjual:

1. Apakah ada evaluasi yang dilakukan dari pemilik ke tenaga penjual?

“Kalau untuk evaluasi pasti ada, evaluasi rutin biasanya setiap bulannya di Koling (Kopi Keliling) pasti akan evaluasi langsung, evaluasinya biasanya semua bagian dikumpulin bersama – sama di kantor, nggak cuma tenaga penjualnya saja”.

2. Evaluasi yang dilakukan seperti apa?

“Nanti kita sampaikan kekurangan atau ada peningkatan apa saja bulan yang lalu, kalau ada kekurangan ya pasti kita bersama cari solusinya untuk memecahkan masalahnya”.

Pertanyaan dan jawaban hasil wawancara dengan Konsumen dari Koling (Kopi Keliling) yaitu Arief selaku konsumen baru di Koling, adalah sebagai berikut:

1. Kenapa memutuskan untuk membeli di Koling?

“Pas lagi jalan – jalan di sini (Alun – Alun Kidul) kok saya lihat Koling (Kopi Keliling) ini dari jauh kok unik, jualan kopi kayak di cafe tapi pakai gerobak. Kebetulan juga pas pengen ngopi, ya sudah saya mampir aja. Saya lihat – lihat cara berjualannya juga mirip dengan saya waktu dulu praktek dagang di kampus. Cara ngeracik kopinya ini manual seperti saya dulu, jadi teringat dulu jaman praktek kalau lihat Koling”.

2. Apa yang membuat tertarik untuk membeli?

“Ya itu gerobaknya sama saya lihat cara jualannya itu saya jadi keingat dulu – dulu jaman praktek jualan di kampus kan saya pernah juga jualan kopi”.

3. Apa saja yang di dapatkan saat membeli?

“Yang didapat saat beli di Koling (Kopi Keliling) tentunya adalah kopi yang saya beli, terus ada ilmu tambahan soal kopi setelah tadi ngobrol – ngobrol sama masnya yang jual”.

4. Manfaat apa yang didapatkan setelah membeli?

“Kalau untuk manfaatnya yang saya dapetin ya saya bisa tau kopi yang bener itu seperti apa sih, terus ngopi di Koling (Kopi Keliling) ini saya jadi tahu kopi yang saya minum ini murni tanpa ada campuran – campuran yang saya enggak tahu. Terus enak kalau misal lagi disini (Alun – Alun Kidul) misalnya pingin ngopi nggak usah jauh – jauh keluar Alun – Alun Kidul, tinggal beli aja kopinya di Koling (Kopi Keliling) terus bisa lanjut jalan – jalan di Alun – Alun Kidul”.

5. Apakah barista menyampaikan soal kopi?

“Nyampaiin kok mas, makannya kan saya tadi bilang kalau saya jadi tau soal kopi, walaupun dulu saya jual kopi tapi saya nggak tau cara ngeracik – ngeracik kopi gini, terus jenis kopi juga. Ya namanya dulu cuma praktek, jadi asal – asalan saja”.

6. Bagaimana cara penyampaiannya?

“Tadi sih masnya yang jual ngajak ngobrol dulu basa basi pas lagi nyeduh kopinya, kan nyeduh kopi ini butuh proses nggak cuma bubuk langsung masukin air panas di aduk udah, tapi butuh proses agak lumayan, lha tadi pas nunggu kopinya terus mas yang jual ngobrol basa basi dulu awalnya, terus ya lanjut ngajak ngobrol sambil sambil ngasih – ngasih ilmu soal kopi”.

7. Apakah yang disampaikan cukup menarik?

“Kalau menurut saya menarik sih mas, ya lumayan buat nambah – nambah ilmu soal kopi”.

8. Apakah akan melakukan *repeat order* atau membeli kembali?

“Kalau untuk sekarang setelah saya membeli di sini, setelah saya mendapat ilmu – ilmu ini, kemungkinan kapan lagi kalau misalkan saya lagi jalan – jalan ke Alun – Alun Kidul kemungkinan saya nyempetin mampir lagi”.

Pertanyaan dan jawaban hasil wawancara dengan Konsumen dari Koling (Kopi Keliling) yaitu Fauzi selaku konsumen yang melakukan *repeat order* di Koling, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dulu awalnya bisa membeli di Koling?

“Awalnya muter – muter lewat sini aja, karena rumah saya kebetulan dekat dari Alun – Alun Kidul. Rumah saya cuma di bugisan situ. Lagi lewat Alun – Alun Kidul terus kan macet, jalan pelan – pelan terus lihat ini ada orang jualan kopi tapi pakai gerobak, ya sudah berhenti nyoba beli karena penasaran dari gerobaknya. Terus biji kopinya itu nggak pernah sama setiap bulannya, kadang dari Gayo, kadang dari Temanggung, kadang dari Ijen, pokoknya nggak mesti, selalu ganti – ganti biar bervariasi Kalau seperti itu kan tentunya bisa jadi kelebihan dari Koling”.

2. Bagaimana proses cara berjualan yang dilakukan oleh tenaga penjualnya?

“Pas lagi ngeracik kopi kan kita nunggu, lha itu kita di ajak ngobrol – ngobrol biasa dulu, terus ditanya udah sering ngopi apa enggak, ditanya

suka ngopi apa, terus nanti di kasih tau jenis – jenis kopi, ada arabika ada robusta, kebetulan saya waktu itu pesennya juga kopi susu, terus dikasih tahu kalau kopi susu di Koling (Kopi Keliling) dari campuran dua jenis kopi, arabika sama robusta di campur terus di kasih tahu kalau kopi susu yang bener itu ada takarannya buat campuran biji kopinya berapa – berapa persen, terus disuruh ngerasain terus ditanya rasanya gimana, emang yang tak rasain rasanya beda. Kalau di tempat lain cuma pahit sama manis susu, kalau disini ada asemnya, terus masnya ngasih tahu kalau rasa asam yang didapat itu dari tekstur rasa kopi arabika yang agak asam. Terus di kasih tau juga kalau rasa kopi arabika beda tempat penghasil beda rasa.

3. Apa yang membuat melakukan *repeat order* atau beli lagi di Koling?

“Saya awalnya memang suka ngopi mas, tapi kalau ngopi kan biasanya pesen di kasir terus yaudah tunggu aja sambil duduk terus selesai, kalau di Koling (Kopi Keliling) kan nggak, saya bisa tanya, yang jual bisa tanya, kan enak, saling ngobrol, saya juga bisa lihat proses pembuatannya lebih dekat, malah kadang – kadang saya lihat ada orang yang iseng – iseng pengen nyoba nyeduh minta di ajarin sama yang jual”.

4. Mendapatkan manfaat apa setelah membeli di Koling?

“Ya manfaatnya dapet ilmu – ilmu baru, dapet temen baru juga”.

5. Apakah perlakuan yang didapat sama saja seperti pembeli baru atau mendapatkan perlakuan berbeda karena sering melakukan pembelian ulang?

“Kalau yang saya rasakan antara pas dulu awal beli sama sekarang yang udah beberapa kali beli sih kelihatannya enggak jauh berbeda, paling saat dulu kan kalau tanya jawab agak dibatasin karena belum tahu seperti apa, kalau sekarang kan agak lebih santai karena sudah beberapa kali beli jadi udah tahu orang – orangnya. Kalau untuk ngenalin kopi sih kalau sudah biasa malah biasanya saya yang tanya – tanya duluan, misal tanya biji kopinya sekarang pakai biji kopi dari mana dan lain – lainnya, kalau dulu pas awal juga mas nya yang jual berusaha banget buat mulai obrolan dulu, kalau sekarang udah kenal ya biasa ngobrol – ngobrol karena udah biasa”.

B. GAMBAR – GAMBAR

(Gambar Saat Melakukan Wawancara Dengan Nikolas Deni Firma Selaku
Pemilik Koling)



(Gambar Saat Melakukan Wawancara Dengan Nikolas Deni Firma Selaku
Pemilik Koling)



(Gambar Saat Ryan Selaku Barista di Koling Melakukan Kegiatan)



(Gambar Saat Ryan Selaku Barista di Koling Melakukan Kegiatan)



(Gambar Saat Bertemu dan Melakukan Wawancara Dengan Fauzi Selaku
Konsumen Koling yang Melakukan *Repeat order*)



(Gambar Saat Bertemu dan Melakukan Wawancara Dengan Arief Selaku
Konsumen Baru di Koling)

