

DAFTAR PUSTAKA

- Animal Welfare Indonesia. (2025). *Mengenal 5 domain dalam penilaian kesejahteraan hewan*. Diakses pada 30 Mei 2025, dari <https://animalwelfare.id/mengenal-5-domain-dalam-penilaiankesejahteraan-hewan/>
- Bungin, B. (2015). *Metodology penelitian sosial & ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Cambridge Dictionary. (2025). *Pet shop*. Diakses dari <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/pet-shop>
- DeVito, J. A. (1997). *Human communication: The basic course (8th ed.)*. New York, NY: Longman.
- DeVito, J. A. (2007). *The interpersonal communication book (11th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- DeVito, J. A. (2012). *Komunikasi antar manusia (Edisi ke-5)*. Jakarta: Kencana.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book (14th ed.)*. Boston: Pearson.
- Dianti, T. (2023, 21 April). *Bisnis menjanjikan, pet hotel kian diminati saat liburan*. DW Indonesia. Diakses pada 31 Mei 2025, dari <https://www.dw.com/id/bisnis-menjanjikan-pet-hotel-kian-diminati-saatliburan/a-65391444>
- Faniasari, L., & Manafe, L. A. (2022). *Komunikasi interpersonal karyawan dalam menciptakan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika. Diakses dari <http://repository.stiemahardhika.ac.id/3899/>
- Farida, N., & Yanti, R. (2022). *Analisis peluang usaha jasa grooming hewan peliharaan di Kota Padang*. Jurnal Peternakan Indonesia (Indonesian Journal of Animal Science), 24(1), 45–52. <https://doi.org/10.25077/jpi.24.1.45-52.2022>
- Frontiers in Veterinary Science. (2022). *Grooming-related concerns among companion animals: Preliminary data on an overlooked topic and considerations for animals' access to health-related services*. Diakses dari <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fvets.2022.827348/full>
- Furology – Grooming & Pet Homestay. (2025, 28 Mei). *Google Maps*. Diakses dari <https://maps.app.goo.gl/qHy39MjREbQSDwTU6>

- Gamble, T. K., & Gamble, M. (2013). *Interpersonal communication: Building connections together* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (4th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.106/MENLHK/SETJEN/KUM.1/12/2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri LHK Nomor P.20/MENLHK/SETJEN/KUM.1/6/2018 tentang Jenis Tumbuhan dan Satwa yang Dilindungi* [Permen LHK]. *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 32*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed). Pearson Education Limited.
- Liliweri, A. (1991). *Komunikasi antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif: Edisi revisi*. Bandung: Rosda.
- Nadila, L., & Wardani, D. E. K. (2020). Analisis strategi pemasaran usaha pet shop di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 8(1), 41–48. <https://doi.org/10.23960/jiia.v8i1.41-48>
- Nurfadilah, I. (2024). *Implementasi komunikasi pelayanan di klinik dan petshop Fan Vet Petcare (Studi pada dokter hewan dan paramedis dalam pelayanan kepada klien di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur)* Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Malang. Diakses dari <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/8337/>

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang peternakan dan kesehatan hewan*. Jakarta: Sekretariat Negara. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38720/uu-no-18-tahun-2009>

Pemerintah Republik Indonesia. (2023). *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Prasetyo, A. Y. (2023). *Pet business opportunities in Indonesia*. *Kompas.id*. Diakses dari <https://www.kompas.id/baca/english/2023/08/03/en-peluangbisnis-hewan-peliharaan-di-indonesia>

Putri, A. R. (2024). *Pet attachment dan psychological well being pada pemilik hewan peliharaan kucing*. Universitas Negeri Bandar Lampung.

Rakuten Insight. (2021). *Pet ownership in Asia*. Diakses dari <https://insight.rakuten.com/pet-ownership-in-asia/>

SDKI Research. (2021). *Indonesia pet food market: Growth, trends, COVID-19 impact, and forecasts (2021–2026)*. Diakses dari <https://www.sdki.jp/reports/indonesia-pet-food-market/111878>

Sari, R. P., & Nugroho, A. S. (2021). *Analisis kebutuhan jasa penitipan hewan peliharaan di wilayah urban*. *Jurnal Peternakan Terapan*, 5(2), 112–120. <https://doi.org/10.25077/jpt.5.2.112-120.2021>

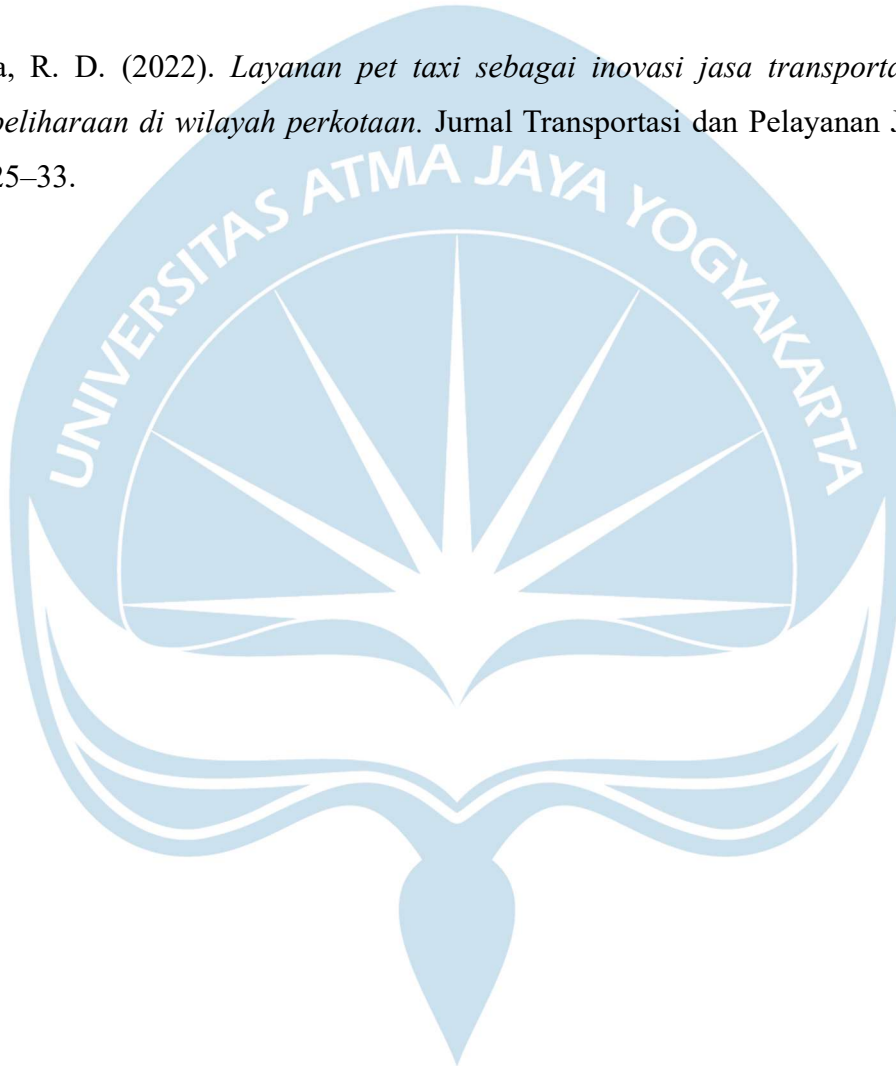
Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar metodologi penelitian (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwartono. (2014). *Dasar-dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.

Trinanda, R. D. (2022). *Layanan pet taxi sebagai inovasi jasa transportasi hewan peliharaan di wilayah perkotaan*. Jurnal Transportasi dan Pelayanan Jasa, 4(1), 25–33.



LAMPIRAN: *Interview Guide*

PERTANYAAN UNTUK PELANGGAN		
(NARASUMBER 3 DAN 4)		
Aspek	Indikator	Pertanyaan
Pembukaan dan Verifikasi.	Identitas Narasumber dan Latar Belakang.	"Halo, boleh disebutkan <i>nama</i> dan Boleh dikenalkan juga <i>nama</i> hewan kesayangan yang dimiliki?"
		"Sudah berapa lama menjadi pelanggan Furology?"
		"Dulu awal bertemu Furology dari mana? boleh diceritakan?"
		"Sampai saat ini apa saja <i>layanan</i> Furology yang <i>pernah</i> dimanfaatkan?"
		"Apakah dapat dikatakan anda puas menggunakan layanan Furology?"

Pemberian Konteks dan Runtutan Komunikasi Interpersonal.	Opening, feedforward, business, <i>feedback</i> , dan closing	"Saya akan bertanya mengenai proses komunikasi yang pernah terjadi dari pertama menggunakan layanan Furology sampai saat ini. Biasanya <i>komunikasi tersebut terjadi di tahap apa saja?</i> Boleh <i>diceritakan interaksinya dari awal sampai akhir?</i> "
Tujuan Komunikasi Interpersonal	<i>To Learn</i>	"Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda <i>mendapatkan informasi baru?</i> "
	<i>To Relate</i>	"Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda merasa kedua belah pihak saling ingin <i>memiliki hubungan baik?</i> "

	<i>To Influence</i>	"Apakah dari proses komunikasi tersebut
--	---------------------	---

		mempengaruhi <i>cara pikir, sikap, atau perilaku anda?</i> "
	<i>To Play</i>	"Apakah dalam proses komunikasi tersebut ada <i>sharing hobi, canda, atau cerita?</i> "
	<i>To Help</i>	"Apakah dari proses komunikasi tersebut anda merasa <i>terbantu?</i> "
Aspek Komunikasi Interpersonal	<i>Openess</i>	"Apakah selama interaksi berlangsung partisipan saling terbuka??"
	<i>Positiveness</i>	"Apakah pesan yang ada disampaikan positif atau negative? Berikan penjelasan."

	<i>Emphaty</i>	"Apakah perasaan anda dapat dipahami dan sebaliknya dapat memahami perasaan lawan bicara selama
--	----------------	---

		komunikasi berlangsung? Berikan penjelasan."
	<i>Supportiveness</i>	"Apakah anda merasa diterima, didukung, dan didengar? Berikan penjelasan."
	<i>Equality</i>	Apakah anda merasa kedudukan anda setara dengan lawan bicara? Apakah kedua pihak bisa memberikan kontribusi yang sama dalam percakapan?"

Hambatan Komunikasi	<i>Physical Noise</i>	"Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti <i>suara bising dan kondisi tempat tidak mendukung?</i> Berikan penjelasan."
---------------------	-----------------------	--

	<i>Physiological Noise</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa <i>lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu?</i> Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit. Berikan penjelasan."
--	----------------------------	--

	<i>Psychological Noise</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti <i>stress</i> , <i>prasangka buruk</i> , <i>kecemasan</i> , atau kurang <i>motivasi</i> selama berinteraksi dengan Furology? Berikan penjelasan."
	<i>Semantic Noise</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda

		pernah mengalami gangguan seperti rasa lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu? Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit. Berikan penjelasan."
--	--	---

	<i>Cultural Differences</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami perbedaan <i>nilai yang dianut, norma, atau cara berkomunikasi?</i> "
	Kurangnya Keterampilan Komunikasi	"Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda pernah merasa partisipan kurang memiliki <i>kemampuan komunikasi?</i> "

Teori Penetrasi Sosial	Keintiman	“Sejauh mana pihak Furology mengetahui hal tentang diri anda yang tidak umum?”
------------------------	-----------	--

	Proses dari Tidak Intim menjadi Intim	“Apakah dari awal sudah mudah <i>membuka diri</i> dengan pihak Furology atau mungkin bisa diceritakan prosesnya?
Definisi Kepuasan	Data tambahan	"Apakah ada <i>ekspektasi</i> yang anda miliki sebelum datang, tidak <i>terpenuhi</i> sampai saat pelayanan selesai? Atau apakah semua <i>ekspektasi</i> anda <i>terpenuhi</i> ?"
PERTANYAAN UNTUK PEMILIK DAN PEGAWAI (NARASUMBER 1 DAN 2)		
Aspek	Indikator	Pertanyaan
Pembukaan dan Verifikasi.	Identitas Narasumber dan Latar Belakang.	"Halo, boleh disebutkan <i>nama</i> dan <i>jabatan</i> yang dimiliki?"

		"Sudah berapa lama dan seberapa aktif di Furology?"
		"Dulu awal mulanya Furology dari mana? boleh diceritakan?"
		"Sampai saat ini apa saja <i>layanan</i> Furology ada apa saja?"
		"Bagaimana tanggapan anda mengenai kepuasan pelanggan?"
Pemberian Konteks dan Runtutan Komunikasi Interpersonal.	Opening, feedforward, business, <i>feedback</i> , dan closing	"Saya akan bertanya mengenai proses komunikasi yang pernah terjadi dari pertama menggunakan layanan Furology sampai saat ini. Biasanya <i>komunikasi tersebut terjadi di tahap apa saja?</i> Boleh diceritakan <i>interaksinya dari awal sampai akhir?</i> "

Tujuan Komunikasi Interpersonal	<i>To Learn</i>	"Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda <i>memberikan atau mendapatkan informasi baru?</i> "
	<i>To Relate</i>	"Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda merasa kedua belah pihak saling ingin <i>memiliki hubungan baik?</i> "
	<i>To Influence</i>	"Apakah dari proses komunikasi tersebut mempengaruhi <i>cara pikir, sikap, atau perilaku anda?</i> "
	<i>To Play</i>	"Apakah dalam proses komunikasi tersebut ada <i>sharing hobi, canda, atau cerita?</i> "

	<i>To Help</i>	"Apakah dari proses komunikasi tersebut anda merasa <i>terbantu</i> atau <i>membantu</i> ?"
--	----------------	---

Aspek Komunikasi Interpersonal	<i>Openess</i>	"Apakah selama interaksi berlangsung partisipan saling terbuka??"
	<i>Positiveness</i>	"Apakah pesan yang ada, disampaikan positif atau negatif? Berikan penjelasan."
	<i>Emphaty</i>	"Apakah perasaan anda dapat dipahami dan sebaliknya dapat memahami perasaan lawan bicara selama komunikasi berlangsung? Berikan penjelasan."

	<i>Supportiveness</i>	"Apakah anda merasa <i>diterima, didukung, dan didengar?</i> Berikan penjelasan."
	<i>Equality</i>	Apakah anda merasa <i>kedudukan anda setara</i> dengan lawan bicara?

		Apakah kedua pihak bisa memberikan kontribusi yang sama dalam percakapan?"
Hambatan Komunikasi	<i>Physical Noise</i>	"Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti <i>suara bising dan kondisi tempat tidak mendukung?</i> Berikan penjelasan."

	<i>Physiological Noise</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa <i>lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu?</i> Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau
--	----------------------------	---

		pelanggan sedang sakit. Berikan penjelasan."
	<i>Psychological Noise</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti <i>stress, prasangka buruk, kecemasan, atau kurang motivasi</i> selama berinteraksi dengan Furology? Berikan penjelasan."

	<i>Semantic Noise</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu? Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit. Berikan penjelasan."
--	-----------------------	---

	<i>Cultural Differences</i>	"Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami perbedaan <i>nilai yang dianut, norma, atau cara berkomunikasi?</i> "
--	-----------------------------	--

	Kurangnya Keterampilan Komunikasi	"Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda pernah merasa partisipan kurang memiliki <i>kemampuan komunikasi</i> ?"
Teori Penetrasi Sosial	Keintiman	"Sejauh mana pihak Furology membuka diri ke pelanggan?"
	Proses dari Tidak Intim menjadi Intim	"Apakah dari awal sudah mudah <i>membuka diri</i> atau mungkin bisa diceritakan prosesnya?"
Definisi Kepuasan	Data tambahan	"Bagaimana upaya anda memenuhi ekspektasi pelanggan?"

LAMPIRAN: Hasil Observasi

Observation Guide		
Aspek	Indikator	Pertanyaan

Pembukaan dan Verifikasi.	Pencatatan waktu Interaksi Narasumber 3 dan 4 saat di Furology	Pelanggan grooming atau titip yang dilayani di hari pertama ada 3 orang. Pelanggan grooming atau titip yang dilayani di hari kedua ada 5 orang. Pelanggan grooming atau titip yang dilayani di hari ketiga ada 2 orang. Pelanggan grooming atau titip yang dilayani di hari keempat ada 7 orang. Pelanggan grooming atau titip yang dilayani di hari kelima ada 7 orang. Pelanggan grooming atau titip yang dilayani di hari keenam ada 7 orang. Pelanggan grooming atau titip yang dilayani di hari ketujuh ada 7 orang. Hewan yang dititipkan dikabarkan setiap hari. Komunikasi terjadi di <i>whatsapp</i>, melalui telepon, media sosial, dan secara langsung.
---------------------------	--	---

Pemberian Konteks dan Runtutan Komunikasi Interpersonal.	Catat Opening, feedforward, business, <i>feedback</i> , dan closing yang dilakukan admin ke customer.	Saat pelanggan datang, admin pertama menyapa hewan kemudian menyapa pemilik. Berdiri, senyum, nada tinggi, dan alis naik. Terkadang disertai lambaian. Ke anjing “Hai, yaampun lucu sekali.” Ke manusia “Halo kak, silahkan, ada yang bisa kami bantu?” Sebagian besar pemilik sudah reservasi sebelum datang jadi feedforward menuju ke layanan yang sudah di booking. Businessnya adalah pesanan dan pertanyaan, Closing dari admin paling sering dipakai adalah “Baik ka, kalau sudah mau selesai akan kami kabarkan.” Banyak contoh komunikasi di <i>whatsapp</i> Furology.
Tujuan Komunikasi Interpersonal	<i>To Learn</i>	Admin aktif bertanya mengenai ilmu kehewananan dari pelanggan. Pelanggan yang sesama memiliki usaha bertukar info mengenai usahanya. Contohnya pemilik Enobi menginfokan bengkel motor yang bagus.

	<i>To Relate</i>	Pelanggan yang sudah sering datang memanggil admin dengan nama. Obrolan
--	------------------	---

		yang terjadi diawali dengan bahasan tentang hewan diikuti bahasan mengenai hobi lain bahkan pekerjaan dan keadaan orang rumah. Terdapat satu pelanggan dapat menjalin obrolan dari awal anjingnya datang sampai anjingnya pulang.
	<i>To Influence</i>	Influence yang dilakukan mengarah ke upselling dan mengenai cara merawat hewan. Hewan yang berjamur diarahkan untuk mandi seminggu sekali. Bisa sendiri atau di toko. Semisal sendiri pastikan kering.
	<i>To Play</i>	Hampir setiap customer ada interaksi cerita dan bercandaan.
	<i>To Help</i>	Pada dasarnya pelanggan datang untuk dibantu tentang kebersihan hewannya dan dibantu merawat hewannya saat pergi

Aspek Komunikasi Interpersonal	<i>Openess</i>	Narasumber 2 menebak beberapa pelanggan tidak jujur dengan keadaan anjingnya. Anjing kurus dibilang makannya banyak, anjing gimbal dibilang terakhir mandi minggu lalu,
--	----------------	---

		anjing jamuran dibilang mau dibawa ke klinik namun admin info setiap datang jamuran.
	<i>Positiveness</i>	Admin selalu memberikan pesan positif. Tidak pernah menolak customer, contoh aslinya admin tidak pernah bilang “Maaf hari ini tidak bisa mandi.” tapi dijawab dengan “Maaf hari ini sudah full kak, kalau dijadwalnya besok bagaimana?”

	<i>Emphaty</i>	Admin berusaha memahami keadaan customer dan terkadang customer memahami keadaan antrian yang panjang membuat waktu selesai lama. Owner kadang memaksakan permintaan pelanggan harus terpenuhi karena kebutuhan tertentu. Contohnya saat anjing galak dan meminta potong kuku, owner memaksa groomer mencoba dulu karena kasihan jika kukunya dibiarkan terus panjang. Customer yang urgent diprioritaskan.
	<i>Supportiveness</i>	Admin mendukung seluruh sikap baik dari pelanggan seperti “Wah, sudah sembuh ya scabiesnya sekarang.” dan

		“Wah lucu sekali bajunya.” Bentuk support dapat dilihat dari perilaku Furology membantu mencari adopter anjing yang sudah tidak bisa dirawat. Dukungan dari pelanggan secara tidak langsung adalah memuji hasil grooming Furology.
--	--	---

	<i>Equality</i>	Admin menaruh dirinya dibawah pelanggan. Namun beberapa pelanggan menetapkan diri sejajar dengan admin. Contohnya saat pelanggan membantu membawakan barang.
Hambatan Komunikasi	<i>Physical Noise</i>	Terdapat hambatan fisik tapi dari admin yang sulit komunikasi dengan groomer. Karena perbedaan ruangan.
	<i>Physiological Noise</i>	Saat ramai pihak Furology kelelahan dan tidak bekerja semaksimal biasanya.
	<i>Psychological Noise</i>	Tedapat pelanggan yang tidak disukai admin, jadi admin tidak se-semangat saat berinteraksi dengan pelanggan tersebut. Admin menginfokan ke pekerja lain untuk bersiap menerima pelanggan yang tidak disukai tersebut.

	<i>Semantic Noise</i>	Beberapa istilah seperti “paw trim”, “sanitary trim”, dan “anal gland extract” dan nama proses grooming ada yang tidak dimengerti pelanggan.
--	-----------------------	--

	<i>Cultural Differences</i>	Perbedaan budaya terlihat dengan contoh: ada pelanggan yang menaruh anjingnya liar aman sedangkan pihak Furology meliaht hal tersebut sangat salah. Beberapa pelanggan mengira anjing bisa mandi di malam hari.
	Kurangnya Keterampilan Komunikasi	Kurang keterampilan komunikasi terdapat di staf bersih-bersih furo yang menghindar saat diajak bicara
Teori Penetrasi Sosial	Keintiman	Terdapat pelanggan yang dekat dengan pemilik seakan-akan dari pelanggan menjadi teman. Penulis melihat ini dari percakapan yang santai dan informal.
	Proses dari Tidak Intim menjadi Intim	Obrolan datang dari hobi yang sama yaitu hewan peliharaan anjing dan kucing.
Definisi Kepuasan	Data tambahan	Ekspektasi pelanggan yang kelihatan adalah keinginan untuk yang grooming: bersih, lucu, dan harum. Pelanggan yang

		hewannya ditinggal di atas 3 jam mulai menanyakan kabar hewannya. Terdapat pelanggan yang mengira interior atau fasilitas penitipan akan lebih bagus. Narasumber 4 WAJIB dikabarkan dengan video SETIAP HARI.
--	--	---

TRANSKRIP WAWANCARA

NARASUMBER 1: ADMIN FUROLOGY (SYAVIRA)

Pewawancara: Halo, boleh disebutkan nama dan jabatan yang dimiliki?

Narasumber: Halo nama saya Ira saya di sini sebagai kasir dan admin sudah kurang lebih satu setengah tahun berkegiatan di Furology pekerjaannya biasanya bales chat di *WhatsApp* terima tamu dan terima telepon membuat nota dan mengabarkan hewan yang sedang dititip dan selesai grooming dan buat appointment antar jemput.

Pewawancara: Sudah berapa lama dan seberapa aktif di Furology?

Narasumber: Lamanya ya tadi kurang lebih satu setengah tahun seberapa aktif, semua pelanggan itu chatnya saya yang bales Jadi kalau ditanya seberapa aktif ya saya bisa mengenali semua customer-customer di sini dan hafal juga sama anjingnya dan kalau anjingnya lagi di grooming atau lagi tunggu untuk check out atau apapun itu saat pelanggannya nunggu ya pasti saya yang berinteraksi. Jadi semua komplain / masukan

/ pesanan apapun itu biasanya masuknya lewat saya dan saya juga yang bertanggung jawab kalau pesannya salah.

Pewawancara: Dulu awal mulanya Furology dari mana? boleh diceritakan?

Narasumber: Dulu furologi di Jalan Munggur kemudian pindah ke jalan Garuda di Condong Catur kalau saya masuknya mulai dari Jalan Garuda Setelah itu pindah ke ruko Sumber Baru Square dan di sini sudah 1 tahun.

Pewawancara: Sampai saat ini apa saja layanan Furology ada apa saja?

Narasumber: Dulu cuma tempat penitipan dan grooming, sekarang sudah banyak pesannya ada antar jemput, sewa pet stroller, mandinya juga sekarang bisa sama styling, penitipannya ga cuma per hari, bisa daycare bisa titip nginap, ada pet laundry, pet taxi, bisa pesan pakan, kalau mau pesan tinggal wa.

Pewawancara: Bagaimana tanggapan anda mengenai kepuasan pelanggan?

Narasumber: Kepuasan pelanggan adalah tanggung jawab saya. Mereka ke sini pasti requestnya beda-beda. Tanggung jawab saya adalah menyampaikan ke groomer atau kennel apa yang ownernya mau. Kalau pelanggan puas juga biasanya kami dapat tip. Jadi harus bisa jelaskan benar-benar ke ownernya apa yang dikerjakan, kalau ada kekurangan, dan kenapa bisa ada kekurangan itu. Tapi customer di sini baik-baik kok mas, ada juga yang ga bisa dijelasin tapi ya gapapa itu pilihan masing-masing. Pekerjaan saya adalah memberi tahu owner apa yang terjadi

Pewawancara: Memang ada kekurangan apa yang dimaksud?

Narasumber: Paling sering kalau tidak bisa potong kuku, saya jelaskan kenapa tidak bisa, misal anjingnya ga bisa diem jadi malah bahaya kalau dipaksa, atau ada trauma pas dipotong kuku di tempat lain berdarah jadi sekarang susah, itu kami jelaskan.

Pewawancara: Saya akan bertanya mengenai proses komunikasi yang pernah terjadi dari pertama menggunakan layanan Furology sampai saat ini. Biasanya komunikasi tersebut terjadi di tahap apa saja? Boleh diceritakan interaksinya dari awal sampai akhir?

Narasumber: Komunikasi itu mulainya dari wa kebanyakan, biasanya pelanggan wa kita duluan, saya balas, semisal antar jemput saya ga ketemu ownernya, ga tau bentuk ownernya cuma tau anjing atau kucingnya. Ownernya di wa saya tanya layanannya mau apa saja. Kalau titip dikabarkan setiap hari. Kalau grooming sudah selesai saya kabarkan, beratnya berapa, proses groomingnya tadi lancar atau misal anjingnya ada kutu atau jamur yang baru kelihatan pas selesai mandi, ada luka yang kelihatan ga, dan dikirimkan nota. Pas sudah bayar, terima kasih, biasanya saya balas terima kasih semoga (nama anjingnya siapa) sehat dan happy selalu, sampai jumpa lagi ka.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda memberikan atau mendapatkan informasi baru?

Narasumber: Sejujurnya hampir dua tahun kerja di pet shop ini yang saya pelajari banyak dari hewan dan ownernya, ownernya yang memberi tahu kalau kendalanya ini harus bagaimana. Mereka selalu bersedia membagikan kabar hewannya, misal yang terbaru kemarin ada yang baru sembuh dari lumpuh saya tanya berobatnya kemana, di akupunktur, terus bisa jalan lagi, pelanggan itu senang di tanya, senang menceritakan hewannya. Saya juga kadang jadi cerita, ada namanya Aiko, sekarang yang punya bu Santi namanya,

sedang di rumah sakit, semoga cepet sembuh, beliau suka titip kasih kami roti, hari ini Aiko datang yang pesan tumben anaknya, tapi dulu bu Santi juga pernah sakit sampai mondok juga tapi bisa sehat lagi. Ya semoga cepat sehat dan pulang, kasian nanti Aiko bingung pemiliknya ga di rumah. Nah kalau bu santi ini tipikalnya selalu telfon, mungkin orang tua ya jadi malas ketik. Ada lagi pelanggan saya telfon dimatikan malah disuruh wa. Ada lagi yang cuma tulis hari dan waktu kedatangan nanti tiba-tiba muncul sendiri di toko. Jadi, apa tadi mas? interaksi? komunikasi nya itu macam-macam. Yang susah dikasih tau juga ada, merasa sudah merawat anjingnya dengan benar tapi ya salah, kasian anjingnya sebenarnya tapi saya bisa apa.

Pewawancara: Salahnya seperti apa kalau boleh tau?

Narasumber: Ada pelanggan anjingnya jamuran, malah disemprot obat sama dia setiap hari tanpa digundul, ya anjingnya ga sembuh-sembuh, kan lembab. Yang kayak gitu2 ada juga. Ada yang tanya setiap hari kenapa rambut kucingnya rontok, saya sudah jelaskan kalau rontok bisa jadi makanannya ga cocok, saya rekomendasi kasih yang sekelas proplan atau royal canin, mau dimandiin seminggu sekali kalau makannya jelek akan tetap rontok, hitungannya ya lebih baik uangnya dipakai beli pakan yang bagus daripada mandi setiap minggu. Tapi dah diinfokan secara halus dan tidak halus juga ga paham2. Ya itu hak dia. Paling sering itu, masalah ga mau makan. Sekarang gini mas, kalau masnya makan makanan yang sama setiap hari juga bosan kan? Sama anjing kucing juga gitu, (pakan) lama-lama bosan kalau ga diganti, tapi ownernya ngeyel yaudah dibawa ke dokter setelah cek gaada yang salah, baru percaya mau coba ganti pakan.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda merasa kedua belah pihak saling ingin memiliki hubungan baik?

Narasumber: Sangat, saya senang pemilik anjing itu kebanyakan kan orang mampu ya mas. Saya makanya betah karena punya kesempatan ketemu orang-orang yang kehidupannya lebih tinggi dari saya. Saya nggak pernah naik pesawat tapi saya tau naik pesawat seperti apa. Ada anjing kroker spandol, dia dari Prancis ke sini, yang punya kerja di decathlon yang toko olah raga di Pakuwon itu, dibiayain pindah di sini ngontrak di Hyarta. Yang suaminya bisa bahasa Indonesia, dia cerita-cerita sambil nunggu anjingnya dimandikan.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut ada sharing hobi, canda, atau cerita?

Narasumber: Kalau hobi sih pasti ya, doglover dan catlover. Kalau bercanda saya jarang, tapi ya tertawa karir kalau pelanggannya ajak ngobrol, kalau cerita banyak, ya karena sambil nunggu juga sih mas. Soalnya grooming itu satu setengah sampai 2 jam. 2 jam tanggung dibawa ke mall kecepetan, dibawa makan, makanannya belum habis anjingnya sudah selesai. Kebetulan juga di sini proses groomingnya ga bisa dilihat jadi ownernya tunggu di depan.

Pewawancara: Apakah dari proses komunikasi tersebut anda merasa terbantu atau membantu?

Narasumber: Sangat, kalau bentuk realnya, dikasih tip, dikasih makanan, paling sering oleh-oleh dari luar. Itu saja sih, dan ya terbantu mereka sebagai pelanggan kami kan?

Pewawancara: Kalau membantu?

Narasumber: Kalau membantu ya, kita kan dibayar untuk membantu mereka.

Pewawancara: Apakah selama interaksi berlangsung partisipan saling terbuka?

Narasumber: Kalau dipikir-pikir iya, karena menceritakan, sebenarnya berhubungan sama hewannya, tapi ceritanya mungkin karena hewan juga anggota keluarga tinggalnya di rumah saya jadi dapat cerita keadaan keluarganya. Kalau yang muda-muda bisa cerita ganti pacar, tapi ya berhubungan, dulu datangnya cewe-cowo, sekarang cewe aja cowonya baru, kadang saya tanya, oh kakaknya yang kemarin dah nggak nganter lagi ka? nanti dia jawab iya aku dah ga sama yang itu lagi kak. Gitu-gitu sih mas

Pewawancara: kalau seperti pekerjaan, orang mana? gitu bisa tau juga ya?

Narasumber: Oh iya, ada yang kerja di TVRI, di decathllon yang tadi saya bilang, polisi, kelihatan kok kalau yang polisi walau ga pakai seragam, yang datang ajudannya juga kelihatan, guru bahasa, yang pengangguran juga saya tahu haha.

Pewawancara: Apakah pesan yang ada, disampaikan positif atau negatif? Berikan penjelasan.

Narasumber: Kalau pelayanannya ada yang nggak disukai ya negatif, tanya kenapa ini kok belum selesai? kenapa ga bisa diantar sekarang? kadang customer ga ngerti antar jemputnya antri bahkan booking dari hari sebelumnya. Kalau customernya seneng sama kita ya pasti positif-positif.

Pewawancara: Apakah perasaan anda dapat dipahami dan sebaliknya dapat memahami perasaan lawan bicara selama komunikasi berlangsung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Saya bisa membaca orang ini lagi buru-buru, lagi ada masalah, lagi senang, lagi santai.

Pewawancara: Apakah anda merasa diterima, didukung, dan didengar? Berikan penjelasan.

Narasumber: Iya, yang baik selalu menanggapi saya, terima kasih ya mba ira.

Atau kayak denger kata-kata: Seperti biasa ya mba, itu saya cukup senang

Pewawancara: Apakah anda merasa kedudukan anda setara dengan lawan bicara?

Apakah kedua pihak bisa memberikan kontribusi yang sama dalam percakapan?

Narasumber: Tidak, pelanggan lebih berada dari saya, customer yang ramah iya ngobrolnya lancar.

Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti suara bising dan kondisi tempat tidak mendukung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Kalau anjingnya gong2 iya, kalau tempat sih mendukung di meja kasir ini.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu?

Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit.

Berikan penjelasan.

Narasumber: Iya kalau sudah malam biasanya ga ngomong banyak-banyak cuma bayar dan terima kasih ka, karena pelanggannya juga udah mau pulang.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti stress, prasangka buruk, kecemasan, atau kurang motivasi selama berinteraksi dengan Furology? Berikan penjelasan.

Narasumber: Iya tapi biasanya jadi slowrespon, jadi tunggu keadaan tenang dulu baru lanjut balas pesan.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu?

Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit.

Berikan penjelasan.

Narasumber: Tidak ada, semua baik

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami perbedaan nilai yang dianut, norma, atau cara berkomunikasi?

Narasumber: Pernah tapi nggak sering, tapi itu ya seperti yang saya jelaskan tadi. Paling kalau bukan orang Jawa, misal timur atau bule saya agak kurang cepet ngerti karena nada bicaranya beda. Nggak menghambat banget juga sih, Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda pernah merasa partisipan kurang memiliki kemampuan komunikasi?

Narasumber: iya, tapi saya tanya lagi yang jelas customer mau apa. nanti saya bisa kasih lihat di wa.

Pewawancara: Sejauh mana pihak Furology membuka diri ke pelanggan?

Narasumber: Kalau rahasia perusahaan ya engga, tapi apa yang terjadi pasti kita sampaikan.

Pewawancara: Apakah dari awal sudah mudah membuka diri atau mungkin bisa diceritakan prosesnya?

Narasumber: Ya dari cerita-cerita itu aja sih yang berhubungan dengan hewannya.

Pewawancara: Bagaimana upaya anda memenuhi ekspektasi pelanggan?

Narasumber: berikan yang terbaik, fast respon, jangan bohong sampaikan apa adanya dan biasanya pelanggan akan mengerti

Pewawancara: Baik begitu dulu wawancaranya terima kasih mba Ira.

NARASUMBER 2: PEMILIK FUROLOGY (ANKA)

Pewawancara: Halo, boleh disebutkan nama dan jabatan yang dimiliki?

Narasumber: Hai saya Anka, saya pemilik dari Furology.

Pewawancara: Sudah berapa lama Furology berjalan? Mungkin bisa diceritakan awalnya?

Narasumber: Tahun awalnya itu dari akhir 2021 saya sering dititipkan hewan sama teman-teman saya biasanya anjing. Kemudian *turning point* nya ada di pas saya bawa potong rambut anjing saya di sebuah petshop. Dari situ tercetus ide belajar grooming hewan karena biayanya waktu itu saya rasa agak mahal. Karena keterusan dititipin saya buat pricelist, supaya sama-sama enak juga kan. Yang nitipin ga bingung mau kasih uang atau barang, saya juga kalau setiap dititipin dikasih oleh-oleh terus kenyang saya. Kemudian di awal 2022 karena sudah bisa grooming memberanikan diri buat penitipan dan mandi hewan di kontrakan saya dulu. Membesar-membesar dan jadi seperti sekarang.

Pewawancara: Setiap hari ikut di toko atau bagaimana?

Narasumber: Saya sebisa mungkin di sini. Dulu saya gaada pegawai sekarang sudah ada tiga. Itupun masih terlalu sedikit sebenarnya. Tapi saya beri komando sehari-hari.

Pewawancara: Sampai saat ini apa saja layanan Furology, ada apa saja?

Narasumber: Grooming, Penitipan, Pet Taxi atau Ojek Hewan yang antar grooming atau ke klinik, Pet Laundry, dan jual pakan.

Pewawancara: Bagaimana tanggapan anda mengenai kepuasan pelanggan?

Narasumber: Tanggapan? Kepuasan pelanggan sudah pasti harus diusahakan untuk grade yang paling tinggi. Dari banyak aspek, dari harga, dari kualitas, dan aftersales. Supaya, intinya mereka harus bisa dengan tiga aspek itu bisa balik lagi untuk repeat order.

Pewawancara: Biasanya komunikasi terjadi di tahap apa saja? Boleh diceritakan interaksinya dari awal sampai akhir?

Narasumber: Komunikasi yang terjadi ya saat nerima hewan customer, mau pilih layanan apa, mau kayak kalau grooming ada tambahan anti kutu anti jamur atau dicukur atau dicukur bentuk sesuai pilihan customer. Diproses tidak ada komunikasi. Kalau penitipan jelas komunikasi untuk mengabarkan apa yang terjadi pada hewannya semisal dia baik, babnya bagus padat, semisal terjadi sesuai seperti mogok makan atau anjingnya kedinginan kita bilang supaya bisa ditindaklanjuti oleh customer. Semisal dibawakan selimut atau dibawakan makanan kesukaan. Tapi semisal customer tidak sempat ya dari pihak Furology yang ambil barang tersebut, karena kan kalau penitipan rata-rata ownernya pergi ke luar kota. Kalau grooming sih setelah mandi ya, jelas komunikasi itu mengenai nota pembayaran dan proses groomingnya tadi bagaimana. Anjingnya galak atau sulit nggak, rewel nggak, gampang atau enggak, setelah itu dia bayar bisa pakai qr atau tunai di tempat apapun itu. Dia bayar, dia merasa puas, kadang ada yang ngasih tip kalau puas banget kadang ada yang biasa. Terima kasih, pulang orangnya. Kadang ada yang lanjut nanya misal ini kenapa telinganya masih kotor? Kita jelasin telinga kalau kotor sekali walau sudah dibersihkan nanti kotorannya bisa keluar lagi bisa dibersihkan dengan kapas dan baby oil di rumah.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda memberikan atau mendapatkan informasi baru?

Narasumber: Ya, kalau ada customer yang interaktif ya mereka duduk sebatas ngobrol dan bercerita tentang kalau yang dia usaha nanya ramai atau engga. Kalau di bidang dia, dia cerita ramai tapi beberapa hari ini sepi. Si customer suka nanya merek makanan hewan yang bagus apa? yang jangka panjang, kita jawab brand yang kita tau asal usulnya, kalau dryfood royal canin, kalau cooked food kita buat, dan lain-lain. Masih banyak sih contohnya, tapi itu aja dulu.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda merasa kedua belah pihak saling ingin memiliki hubungan baik?

Narasumber: Ya jelas, kebanyakan yang usaha juga. Jadi barter menjaga hubungan baik untuk share informasi satu sama lain. Kalau ke pelanggan in general pasti dari saya berharap intensi baik kita sampai. Kita pengen menyampaikan kita juga care sama hewannya. Tapi pelanggan juga ada tipenya, ada yang mau terima beres anjingnya sudah dekat sama kita ownernya kita ga pernah lihat karena pas dijemput dirumah cuma ada ibunya misal. Ada yang mau sangat terlibat dengan kondisi anjingnya itu kami layani juga pertanyaannya. Sampai jam 12 malam kalau saya masih bangun saya balas. Kalau jam kerja yang
balas Ira.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut ada sharing hobi, canda, atau cerita?

Narasumber: Ada, kadang kelihatan dari orangnya. Hobi mobil, hobi traveling, hobi yoga. Kalau bercanda atau gemes gitu biasanya lebih ke hewannya sih. Kadang yang kita bye-bye in hewannya haha. Nanti pemiliknya yang gerakin tangan hewannya seperti boneka. Tadi sama cerita ya? Saya selalu bilang sama Ira, kalau ada pelanggan yang maaf bawel, dengerin. Apalagi yang sudah berumur, kadang di rumah hanya sama hewan jadi ketemu orang seneng cerita-cerita.

Pewawancara: Apakah dari proses komunikasi tersebut anda merasa terbantu atau membantu?

Narasumber: Harapan saya kita membantu, karena itu jasa kita. Kalau terbantu mungkin seperti...hmmm, terbantu ya? Kadang kita ada hewan yang ditinggal, mencari adopternya dari pelanggan.

Pewawancara: Apakah selama interaksi berlangsung partisipan saling terbuka?

Narasumber: Saya rasa iya, namuna tidak langsung. Saya hindari tanya yang terlalu personal jika baru bertemu. Tapi kadang perlu untuk menghindari anjing ditinggal kita tanya tempat tinggalnya dimana, atau kuliah dimana. Sering anak kuliah ninggalin anjing.

Pewawancara: Apakah pesan yang ada, disampaikan positif atau negatif? Berikan penjelasan.

Narasumber: Selalu dicoba positif. Dalam arti gini, jangan pernah nolak permintaan customer. Potong kuku ga bisa? Jelaskan kenapa tidak bisa, pembulu darahnya masih

panjang atau anjingnya gerak jadi berbahaya, terus berikan solusi lain misal mainan cakaran untuk memendekan kuku secara natural. Misal pulang anjingnya ada luka, kita harus sampaikan sebelum ownernya lihat, dan dijelaskan kenapa lupa? Karena main dengan ini atau karena apa. Jadi bekerja dengan hewan sulit untuk sempurna, tapi ketidaksempurnaan itu harus kita sampaikan. Saya rasa pemiliknya juga maklum, karena kita nggak bersihkan atau merawat barang, kita merawat makhluk hidup yang bergerak, bahkan punya moodnya masing-masing apalagi kucing.

Pewawancara: Apakah perasaan anda dapat dipahami dan sebaliknya dapat memahami perasaan lawan bicara selama komunikasi berlangsung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Bisa, kalau yang langganan bisa ya. Ada customer yang ga sepaham juga ada. Sebut aja nama anjingnya Bruno gapapa, karena dia ga akan balik lagi. Bruno pas grooming itu galak dan gigit, padahal biasanya anteng. Nah saya sampaikan, pemiliknya ga terima. Maksud saya kan kalau galak sampai gigit itu takutnya ada anggota tubuh yang sakit atau ada kendala apa di rumah. Ada customer lain temannya Bruno cerita Bruno itu galak karena ada anjing baru di rumah. Nah mungkin penyampaian saya salah juga ya, tapi yang ga sepaham contohnya gitu.

Pewawancara: Apakah anda merasa diterima, didukung, dan didengar? Berikan penjelasan.

Narasumber: Saya rasa kurang relefan apa yang saya rasakan. Tapi pelanggan Furo sejauh ini mendengar masukan kami dan kalau dukungan kalau ada event atau kami post di instagram hampir selalu direpost akun pribadinya.

Pewawancara: Apakah anda merasa kedudukan anda setara dengan lawan bicara?

Apakah kedua pihak bisa memberikan kontribusi yang sama dalam percakapan?

Narasumber: Saya selalu merasa lebih rendah karena posisi saya untuk melayani mereka. Mereka berhak komplain saya tidak berhak. Contoh aja kalau hewannya sulit dipegang saya ga bisa komplain ke mereka. Walaupun memang secara instink hewan berulah karena ada kesalahan yang owner buat. Tapi saya hanya menyampaikan, tindak lanjutnya seperti apa hak ownernya.

Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pelanggan anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti suara bising dan kondisi tempat tidak mendukung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Kalau sekarang enggak ya, karena ruang kasirnya di depan sendiri. Jadi memang dibuat tempat yang bebas dari gangguan supaya pas datang bisa jelas tanya jawab pesannya apa dan anjingnya tenang jadi kita bisa inspect dengna tenang. Ini saya belajar dari tempat dulu tidak ada sekatnya, anjing atau kucing kalau ketemu satu sama lain pas ada ownernya suka berisik. Pas ownernya pergi padahal diam.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu?

Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit.

Berikan penjelasan.

Narasumber: Kalau rasa lelah lebih berpengaruh ke mood groomer. Kalau sabarnya sudah habis kadang sulit memenuhi permintaan dari owner hewan yang sulit ditangani.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti stress, prasangka buruk, kecemasan, atau kurang motivasi selama berinteraksi dengan Furology? Berikan penjelasan.

Narasumber: Pernah, ada yang bawa anjingnya berdarah-darah karena anjing satunya baru kecelakaan. Yah tapi jadi momen sekarang kita follow-followan di instagram.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami perbedaan nilai yang dianut, norma, atau cara berkomunikasi?

Narasumber: Paling perbedaan pandangan cara merawat hewan aja ya. Oh, kalau hambatan komunikasi itu paling saya tidak suka begini. Hewannya satu tapi yang ngechat ada dua bahkan tiga. Itu hambatan untuk kita karena setiap pihak ngomongnya beda-beda. Jadi anjingnya satu, yang chat yang punya, terus mamanya yang punya, sama suaminya yang punya. Itu pokoknya patokan kita sama yang ngechat pertama. Jadi misal ownernya, nanti yang dibilang selain dari ownernya langsung kita konfirmasi dulu pokoknya. Itu ribet banget, yang punya bilang minta dianter jam 2, tapi yang ibunya di rumah minta jam 3, seuaminya bilang gausah dianter karena mau dijemput. Itu pernah kayak gitu, menghambat sekali.

Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda pernah merasa partisipan kurang memiliki kemampuan komunikasi?

Narasumber: Tidak sih, apalagi kalau dari WA jelas pesanannya apa.

Pewawancara: Sejauh mana pihak Furology membuka diri ke pelanggan?

Narasumber: Kita jujur, kalau ada apa-apa kita kabarkan. Nggak nutup-nutupin sama sekali. Bahkan misal pernah ga sengaja terima anjing positif virus parvo, saya infokan ke yang pernah berinteraksi dengan anjing tersebut.

Pewawancara: Apakah dari awal sudah mudah membuka diri atau mungkin bisa diceritakan prosesnya?

Narasumber: Saya hanya tanya yang terlihat saja sih. Kalau bawa anak kecil bisa ditanya sekolah dimana. Kalau customer yang langganan mungkin karena jemput dan antarnya ke rumah juga ya, jadi pasti ada obrolan pas di rumah pelanggan.

Pewawancara: Baik begitu dulu wawancaranya terima kasih..

TRANSKRIP NARASUMBER 3 : PELANGGAN (KIRAN)

Pewawancara: Halo kak, namanya siapa?

Narasumber: Oke, perkenalan ya? Namaku Kiran

Pewawancara: Boleh dijelaskan nama hewan kesayangan yang dimiliki?

Narasumber: Yosha, Joy, dan Jubilo. Yosha itu anjing, Jubilo dan Joy kucing.

Pewawancara: Sudah berapa lama berlangganan di Furology?

Narasumber: Dari 2022.

Pewawancara: Dulu awal ketemu Furology dari mana? Boleh diceritain nggak?

Narasumber: Dari google. Sesederhana itu, karena waktu itu aku nemu Yosha. Dia adalah anjing jalanan yang istilahnya hilang. Aku awalnya kira dia hilang, tapi ternyata dia nggak bertuan kayaknya. Terus waktu itu karena dia jelek banget jadi aku pikir yang hari minggu buka apa. Aku lihat google, ketemu Furology.

Pewawancara: Apa saja layanan Furology yang digunakan?

Narasumber: Ehhmm... kayaknya semua deh, apa ya? Semua serius dah. Pet Taxi, makanan basah, makanan kering, duh banyak. Mandi, nginep... aduh semuanya lah. Kayaknya semauanya deh.

Pewawancara: Apakah dapat dikatakan anda puas menggunakan layanan Furology?

Narasumber: Puas banget. Puas. Sangat puas. Cuma kecuali pas Furology pindah ke ringroad, agak jauh. Terus tempatnya gelap.

Pewawancara: Saya akan bertanya mengenai proses komunikasi yang pernah terjadi dari pertama menggunakan layanan Furology sampai saat ini. Biasanya komunikasi tersebut terjadi di tahap apa saja? Boleh diceritakan interaksinya dari awal sampai akhir?

Narasumber: *Whatsapp. Whatsapp* aja. *Whatsapp* terus dibales. Terus yaudah *whatsapp*. Terus telfon kadang-kadang. Videocall juga. Bagusnya itu, kalau Yosha, Bilo, Joy ditipin ada video. Bukan videocall sih, ada video yang dikirim gitu.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda mendapatkan informasi baru?

Narasumber: Iya, karena pasti ada pertanyaan. Aku tanya terus habis itu mereka jawab.

Maksudnya Furology jawab dengan informasi yang kurang lebih berkembang aja gitu.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda merasa kedua belah pihak saling ingin memiliki hubungan baik?

Narasumber: Ya. Betul. Sangat dong.

Pewawancara: Apakah dari proses komunikasi tersebut mempengaruhi cara pikir, sikap, atau perilaku anda?

Narasumber: Ya tetep aja seperti pada umumnya ya. Maksudnya ga berubah jadi gimana-gimana. Justru kenapa aku sukanya sama Furology, karena kalian itu genuine aja gitu.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut ada sharing hobi, canda, atau cerita?

Narasumber: Iya dong pasti selalu ada cerita baru. Cerita baru tu seperti insight baru misal ada produk buat anabul A anabul B. Terus habis itu plus minusnya apa. Terus testimoni dari customer lain yang dicertakan juga. Kurang lebih pengalaman baik atau buruk yang juga jadi pelajaran untuk kami.

Pewawancara: Apakah dari proses komunikasi tersebut anda merasa terbantu?

Narasumber: Iya sangat terbantu.

Pewawancara: Apakah selama interaksi berlangsung partisipan saling terbuka?

Narasumber: Iya saling terbuka sih, karena udah enak sih hubungannya. Udah kayak teman atau adek sendiri gitu ya karena ibaratnya anak ku tuh sangat, sangat clingy sama kami gitu. Sulit untuk dekat sama orang lain tapi dia cuma bisa sama owner Furology doang.

Pewawancara: Apakah pesan yang ada disampaikan positif atau negative? Berikan penjelasan.

Narasumber: Positif.

Pewawancara: Apakah perasaan anda dapat dipahami dan sebaliknya dapat memahami perasaan lawan bicara selama komunikasi berlangsung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Iya dong, bisa selalu bisa karena tadi. Genuine dan otentik jadi nggak ada yang disembunyiin aja gitu. Semua disampein.

Pewawancara: Apakah anda merasa diterima, didukung, dan didengar? Berikan penjelasan.

Narasumber: Iyalah.

Pewawancara: Apakah anda merasa kedudukan anda setara dengan lawan bicara?

Apakah kedua pihak bisa memberikan kontribusi yang sama dalam percakapan?

Narasumber: Iya, sangat. Bisa, sangat.

Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti suara bising dan kondisi tempat tidak mendukung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Tidak pernah, karena kami selalu kontak lewat *whatsapp* jadi nggak ada gangguan suara.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu?

Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit.

Berikan penjelasan.

Narasumber: Gapernah, kayaknya kita sehat terus.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti stress, prasangka buruk, kecemasan, atau kurang motivasi selama berinteraksi dengan Furology? Berikan penjelasan.

Narasumber: Stress pasti ada dalam hidup ya. Tapi itu mempengaruhi komunikasi? Enggak. Begitu, bisa dimanage lah.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami perbedaan pemahaman sebuah kata, simbol, atau istilah dalam sebuah pesan. Berikan penjelasan.

Narasumber: Enggak, ini bicara bahasa indonesia gitu jadi semua paham. Kecuali kita campur bahasa perancis dan indonesia nah itu ga paham nanti.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami perbedaan nilai yang dianut, norma, atau cara berkomunikasi?

Narasumber: Enggak sih. Enggak. Normanya kebaikan. Gaada yang berbeda.

Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda pernah merasa partisipan kurang memiliki kemampuan komunikasi?

Narasumber: Enggak. Selalu bisa berkomunikasi dengan baik. Sangat baik. Baik sama anjing, kucing, maupun sama manusia.

Pewawancara: Sejauh mana pihak Furology mengetahui hal tentang diri anda yang tidak umum?

Narasumber: Wah, sejauh mana? Ga tau ya, karena yang ga umum ya ga oversharing juga sih. Jadi yaudah, dan aku juga nggak menutupi banyak hal dari diriku jadi kayaknya serba tau-tau aja.

Pewawancara: Apakah dari awal sudah mudah membuka diri dengan pihak Furology atau mungkin bisa diceritakan prosesnya?

Narasumber: Sudah membuka diri dengan Furology karena saya tipe yang melihat energi dan energi dari Furology itu energi yang genuine dan positif dan itu terlihat dari bagaimana anak-anak buluku menerima kalian jadi yasudah semua baik.

Pewawancara: Apakah ada ekspektasi yang anda miliki sebelum datang, tidak terpenuhi sampai saat pelayanan selesai? Atau apakah semua ekspektasi anda terpenuhi?

Narasumber: Pertama, ga pernah punya ekspektasi. Jadi ya semua baik.

Pewawancara: Oke, sekian wawancaranya terima kasih.

Narasumber: sama-sama.

NARASUMBER 4: PELANGGAN (SHERLY)

Pewawancara: Halo, boleh disebutkan nama dan Boleh dikenalkan juga nama hewan kesayangan yang dimiliki?

Narasumber: Nama saya Sherly, peliharaan saya Latte.

Pewawancara: Sudah berapa lama menjadi pelanggan Furology?

Narasumber: Mungkin setahun yang lalu.

Pewawancara: Dulu awal bertemu Furology dari mana? boleh diceritakan?

Narasumber: Dari rekomendasi saudara, mereka sudah berlangganan dulu dengan furology, kemudian kamu adopsi anjing, dan mandi pertama kalinya direkomendasikan untuk ke Furology.

Pewawancara: Sampai saat ini apa saja layanan Furology yang pernah dimanfaatkan?

Narasumber: Penitipan dan grooming, tapi kadang belanja makanan dan suplemen.

Pewawancara: Apakah dapat dikatakan anda puas menggunakan layanan Furology?

Narasumber: Sangat puas dan selalu pakai Furology. Hampir tidak pernah ke penitipan yang lain.

Pewawancara: Saya akan bertanya mengenai proses komunikasi yang pernah terjadi dari pertama menggunakan layanan Furology sampai saat ini. Biasanya komunikasi tersebut terjadi di tahap apa saja? Boleh diceritakan interaksinya dari awal sampai akhir?

Narasumber: Dari awal sampai akhir? Dari tahun lalu sampai sekarang apa gimana?

Pewawancara: iya, secara ringkas aja yang biasanya terjadi apa?

Narasumber: Awalnya ya pakai *whatsapp* ya gitu, untuk janji kemudian ditanggapi dengan cukup cepat. Jadi kami langsung menuju ke Furology dulu masih di Jl.Munggur, terus ketemu disana untuk ditemuin dengan kasir, itu saya tidak tahu kasirnya mungkin Anka namanya tapi ternyata dia yang punya.

Dilayani dengan baik, profesional, tidak berbelit-belit ya.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda mendapatkan informasi baru?

Narasumber: Ehhmm... tidak tapi mungkin untuk pertama kali waktu menitip Latte dikasih info aja kalau mungkin anaknya introvert, tidak mau bertemu dengan anjing lain, jadi lebih tau karakter anjing saat dititipkan itu berbeda dari saat karakter di rumah. Jadi informasi itu yang baru.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut anda merasa kedua belah pihak saling ingin memiliki hubungan baik?

Narasumber: Iya, jadi saling menjaga hubungan baik.

Pewawancara: Apakah dari proses komunikasi tersebut mempengaruhi cara pikir, sikap, atau perilaku anda?

Narasumber: Dengan sesama manusia atau dengan anjing?

Pewawancara: Sesama manusia.

Narasumber: Mungkin tidak begitu ya, saat itu mungkin saya kurang begitu, saat awal-awal tidak begitu tau dengan siapa saya berkomunikasi tapi mungkin setelah tahu oh dan mengenal personal atau owner atau yang benar-bener handle anjing saya jadi lebih ramah, lebih hangat, begitu. Dan bahkan (komunikasi) lebih singkat juga tidak berbelit-belit karena sudah kenal.

Pewawancara: Apakah dalam proses komunikasi tersebut ada sharing hobi, canda, atau cerita?

Narasumber: Berangsur komunikasi setelah cukup lama, iya. Kami jadi lebih tahu soal, tentang anjing, anjing kami. Kemudian juga kita ketemu ngopi bersama atau cerita atau sharing tentang kesehatan anjing dan makanan yang baik untuk anjing juga.

Pewawancara: Apakah dari proses komunikasi tersebut anda merasa terbantu?

Narasumber: Ya, pasti untuk cara menangani Latte jadi lebih baik lagi gitu. Daripada sebelumnya jadi lebih mengenal karakter anjing saya jadi saya terbantu dari hal itu, dengan adanya komunikasi itu.

Pewawancara: Apakah selama interaksi berlangsung partisipan saling terbuka?

Narasumber: Eh dari saya sih cukup terbuka, selama misalnya ada hal yang kayak pikir oh tidak ada kabar, saya langsung tanya ke Furology dan kak minta dikabarin dong hari ini ngapain kok gaada kabar nih. Jadi saya utarakan apa yang saya pikir bisa. Yang dijanjikan Furology untuk didapat, dan mereka selalu menanggapi dengan baik dan mengirimkan kabar anjing saya.

Pewawancara: Apakah pesan yang ada disampaikan positif atau negatif? Berikan penjelasan.

Narasumber: Selalu positif, sejauh ini, saya merasa mendapatkan penjelasan yang lengkap dan komunikasi yang baik, misalnya tadi, ada keterlambatan untuk memberikan informasi tentang anjing saya dititip mereka selalu menginformasikan oh mohon maaf kak kalau hari ini tadi lagi banyak anjing yang dititip misalnya, jadi kita staffnya ada yang libur jadi kurang staff dan segala macam, penjelasan bisa diterima dan penyampaian juga baik jadi saya enggak pernah merasa kayak offended atau merasa perlu diperbaiki cara komunikasinya.

Pewawancara: Apakah perasaan anda dapat dipahami dan sebaliknya dapat memahami perasaan lawan bicara selama komunikasi berlangsung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Sepertinya karena sudah lama kenal atau sudah lama dengan Furology saling sudah tau ya tentang cara komunikasi dan mungkin tidak perlu panjang lebar sudah paham apa maksudnya, kita juga punya humor yang sama, jadi tidak ada masalah dalam komunikasi dan mungkin bisa dibilang cukup lancar begitu.

Pewawancara: Apakah anda merasa diterima, didukung, dan didengar? Berikan penjelasan.

Narasumber: Iya, saya merasa didukung dan didengar.

Pewawancara: Apakah anda merasa kedudukan anda setara dengan lawan bicara?

Apakah kedua pihak bisa memberikan kontribusi yang sama dalam percakapan?

Narasumber: Ya, selama percakapan berlangsung saling menjaga, saling menghargai, dan saling menghormati satu sama lain. Tidak ada *power dynamic* disana.

Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti suara bising dan kondisi tempat tidak mendukung? Berikan penjelasan.

Narasumber: Mungkin tempat yang sekarang yang di Jombor awal-awal di sana cukup ramai karena mungkin mendekati lebaran saya kurang tau tapi kebanyakan tidak karena anjing saya dititip di lokasi yang berbeda.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti rasa lelah, gangguan pendengaran, atau kondisi kesehatan tertentu?

Contohnya seperti saat pegawai kelelahan dan atau pelanggan sedang sakit.

Berikan penjelasan.

Narasumber: Contoh event ya? Mungkin saat, kalau gangguan... dari pihak saya atau pihak Furology yang sakit? Apa dua-duanya? Mungkin kalau kelelahan Furology jadi jarang memberi kabar. Itu membuat saya anxious. Jadi ingin udah kangen sama anjing tapi belum ada kabar itu pernah terjadi gitu atau waktu itu anjingnya lagi sakit saya titip saya juga lebih banyak khawatir gitu. Tapi saat bertemu dengan anjing lagi, saya ga pernah merasa lelahnya ilang.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami gangguan seperti stress, prasangka buruk, kecemasan, atau kurang motivasi selama berinteraksi dengan Furology? Berikan penjelasan.

Narasumber: Tadi sudah saya jawab di pertanyaan sebelumnya ya, pernah merasa cemas ya kalau misalkan tidak mendapat kabar. Kadang sehari gitu, jadi malam saya baru diberi kabar setelah tanya itu mungkin sebelumnya saya merasa hmm lagi ngapain ya kok ga ada kabar ya, saya sempat pikir apa anjingku kabur, hilang, ga dikabarin gitu. Itu pernah terjadi sih tapi dah sering dititip dan saya percaya sama Furology jadi perasaan cemasnya hilang tapi persaan kangen ada. Jadi sering saya proaktif untuk meminta kabar dan saya sangat memahami karena mungkin juga Furology banyak pelanggan tetapi staff terbatas seperti itu.

Pewawancara: Apakah anda atau lawan bicara anda pernah mengalami perbedaan nilai yang dianut, norma, atau cara berkomunikasi?

Narasumber: Enggak sih sebenarnya, kalau sudah paham sih enggak ya.

Pewawancara: Apakah selama berinteraksi dengan pihak Furology anda pernah merasa partisipan kurang memiliki kemampuan komunikasi?

Narasumber: Okey, sebentar. Kalau mungkin tidak langsung dengan ownernya tidak terlalu komunikatif ya. Dulu pernah berapa kali bertemu dengan pegawai atau groomer mungkin tidak sekomprehensif saat sama ownernya atau mungkin beda-beda mungkin belum standar untuk groomernya.

Pewawancara: Sejauh mana pihak Furology mengetahui hal tentang diri anda yang tidak umum?

Narasumber: Apa ya, mungkin cukup jauh ya sepertinya karena kami sering *hangout* bersama dengan tim Furology juga kita, mereka tau saya suka membaca buku tentang

kesehatan anjing jadi kita sering diskusi. Mungkin tidak banyak yang mau membaca buku khusus untuk anjing dan tentang resep-resep makanan.

Jadi mungkin cukup banyak tapi dengan hal itu jadi lebih banyak diskusi.

Pewawancara: Apakah dari awal sudah mudah membuka diri dengan pihak

Furology atau mungkin bisa diceritakan prosesnya?

Narasumber: Dari awal sih enggak sok kenal gitu juga enggak sih. Furology juga tidak membuat itu memaksakan untuk mengenal itu enggak jadi itu proses sangat alami setelah sekian lama dan itu dikedekatan mulai dari anjing saya sebenarnya. Anjing saya merasa nyaman di sana dan merasa dekat dengan tim Furology jadi orang tua juga, kami sebagai pawrents jadinya juga dekat dengan mereka secara psikologis.

Pewawancara: Apakah ada ekspektasi yang anda miliki sebelum datang, tidak terpenuhi sampai saat pelayanan selesai? Atau apakah semua ekspektasi anda terpenuhi?

Narasumber: Mungkin 90% terpenuhi ya, 10% itu mungkin ya tadi sudah saya sebutkan di awal kadang-kadang mungkin tidak memberikan kabar kalau tidak diminta, kadang dalam waktu sibuk atau baru 2-3 kali ini hasil groomingnya kurang atau mungkin karena lagi banyak pelanggan jadi tidak semaksimal yang biasanya baik sekali.

Pewawancara: Baik, sekian wawancaranya terima kasih.

LAMPIRAN : FOTO WAWANCARA



Narasumber 1: Admin dan Kasir Furology



Narasumber 2: Pemilik Furology (Paling Kanan) dan Pegawai Furology



Narasumber 4: Pelanggan Furology (Sherly)