

DAFTAR PUSTAKA

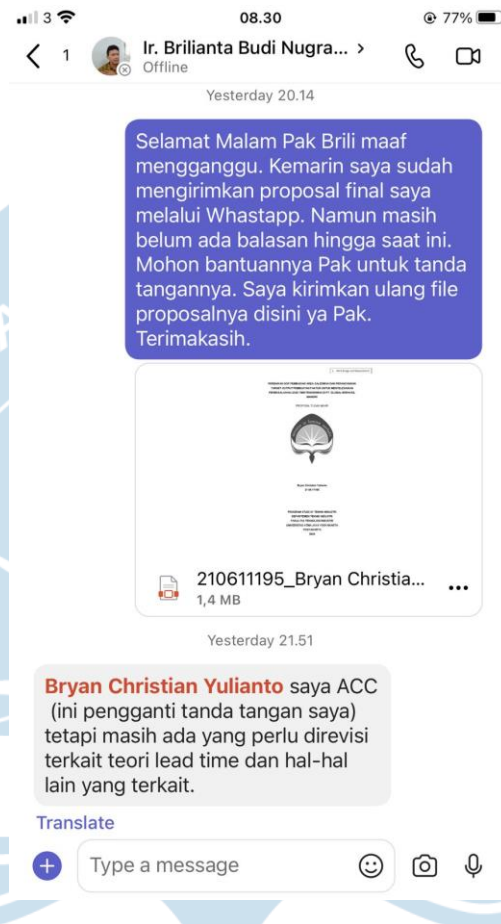
- Akbar, F. F. A., Sumiati (2014). Penentuan Rute Distribusi Teh Botol Menggunakan Metode Traveling Salesman Problem (TSP) Untuk Minimasi Biaya Distribusi. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 9(2), 121-130.
- Ardiansyah, F. R., Soegoto, H. S. (2019). Pengaruh Promosi dan Saluran Distribusi Terhadap Volume Penjualan Produk Survei Pada Sentra UMKM di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 5(1).
- Auliasari, K., Kertaningtyas, M., Basuki, D. W. L. (2018). Optimalisasi Rute Distribusi Produk Menggunakan Metode Traveling Salesman Problem. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 16(1), 15-23.
- Badaruddin, M., Lasena, M. (2021). Decision Support System of Employee Performance Assessment Applying Combination Simple Additive Weighting (SAW) Method with Rank Order Centroid (ROC). *European Journal of Research Development and Sustainability*, 2(12), 37-42.
- Baily, P., Farmer, D., Crocker, B., Jessop, D., Jones, D. (2015). *Procurement, Principles & Management*. Eleventh Edition.
- Caesaron, D., Tandianto (2015). Penerapan Metode Six Sigma Dengan Pendekatan DMAIC Pada Proses Handling Painted Body BMW X3 (Studi Kasus: PT. Tjahja Sakti Motor). *Jurnal PASTI*, 9(3), 248-256.
- Devega, Y. (2023). Implementation Cause Effect Analysis in Construction Process Block 107 VSE 220073 Multipurpose Vessel Ship to Obtain Opportunities for Improvement (PT. United Sindo Perkasa). *Industrial Engineering Online Journal*, 13(3).
- Fajar, R. (2012). Model Sales Territory Management "Cluster War" Sebagai Bentuk Strategi Pemasaran Pada Pt. Telkomsel Sub Branch Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1(1).
- Fatahilah, A., Vitasari, P. (2024). Designing Standard Operating Procedures (SOP) with PDCA Method on Kaconk Flasher Gadget Repair. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 7(2), 403-415.
- Fatihah, D. C., Fajar, A. (2019). Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Volume Penjualan Susu Zee di PT Catur Sentosa Anugerah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 1-11.
- Giallombardo, G., Guerriero, F., Miglionico, G. (2020). Profit Maximization Via Capacity Control for Distribution Logistics Problems. *Computers and Industrial Engineering*, 171(1).
- Haidar, A. (2024). Analisis Value Added Activities dan Non-Value Added Activities Pada Proses Penimbangan Bahan Baku di Industri Farmasi untuk Meningkatkan Kapasitas Produksi. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri*, 18(1), 118-125.
- Hardi, I., Anwar, M. (2023). Optimasi Proses Sales Invoice Melalui Implementasi Software di PT Swabina Gatra Travel. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Indonesia*, 2(4), 117-124.
- Handayani, L., Syahrizal, M., Tampubolon, K. (2019). Pemilihan Kepling Teladan Menerapkan Metode Rank Order Centroid (Roc) Dan Metode Additive

- Ratio Assessment (Aras) Di Kecamatan Medan Area. KOMIK (Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer), 3(1), 532–538.
- Hartini, S., Vikri, R. K. (2024). Identifikasi & Eliminasi Non-Value Added Activities Pada Stasiun Kerja Packing Kardus Produk Makanan Ringan (Studi Kasus PT XYZ). *Industrial Engineering Online Journal*, 13(1), 1-11.
- Hidayat, F. S., Chumaidiyah, E., Sulisty, B. (2024). Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Konveksi Pager Kaos. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 309-321.
- Jainuddin, Ernawati, S. (2020). Pengaruh Promosi dan Saluran Distribusi Terhadap Volume Penjualan Sosis BE MART Cabang Bima. *Jurnal Pamator*, 13(1), 13-17.
- Kartajaya, H. (2007). *Hermawan kartajaya on marketing mix*. Mizan Pustaka. First Edition.
- Kartika, H., Rafi, S. A., Bakti, C. S.. (2023). Analisis Perbaikan Proses Kerja untuk Mengurangi Manufacture Defect Rate (MDR) dengan Metode DMAIC. *Jurnal Ilmu Teknik dan Komputer*, 7(2), 110-116.
- Kusumawardhani, P. N. (2012). Perancangan Standard Operating Procedures (SOP) Pasca Panen Rimpang Tanaman Obat dengan Metode PDCA (Plan, Do, Check, Act) di Klaster Biofarmaka Karanganyar. [Skripsi S1, Universitas Sebelas Maret Surakarta]
- Lilana, L. (2016). A New Model of Ishikawa Diagram for Quality Assessment. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 161(1).
- Mittal, A., Gupta, P., Kumar, V., Owad, A. Al, Mahlawat, S., & Singhe, S. (2023). The Performance Improvement Analysis using Six Sigma DMAIC Methodology: A Case Study on Indian Manufacturing Company. *CellPress*, 9(1), 1–10.
- Novantoro, H., Singgih, M. (2023). Analisis Beban Kerja dan Penentuan Jumlah Karyawan Divisi Produksi Dalam Menyelesaikan Target Dari Perusahaan (Studi Kasus PT.ABC). *Jurnal Taguchi*, 3(1), 632-644.
- Oltmann, J. (2022). Five Whys, Quick Tips for Team Leaders. *PM World Journal*, 11(7).
- Patil, A. B., Inamdar, K. H. (2014). Process Improvement using DMAIC Approach: Case Study in Downtime Reduction. *International Journal of Engineering Research & Technology*, 3(3), 1930-1934.
- Pranasyarif, L., Sudiana, K. (2023). Analisis Beban Kerja Untuk Mengoptimalkan Jumlah Tenaga Kerja dengan Menggunakan Metode *Workload Analysis*. *Journal of Business, Mangement and Accounting*, 5(1), 398-406.
- Purnama, H., Ayu, M., Sari, A. R. (2020). Strategi Ekspansi *Sales territory management* Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Penjualan Studi Kasus Pada PT Karya Anugerah Jaya Cabang Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 4(4), 45-54.
- Putra, S., Handoko, F., Haryanto, S. (2020). Analisis Beban Kerja Menggunakan Metode *Workload Analysis* Dalam Penentuan Jumlah Tenaga Kerja Yang Optimal di CV. Jaya Perkasa Teknik, Kota Pasuruan. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 3(2), 82-85.

- Putri, N. (2019). Model Sales Territory Management Sebagai Bentuk Strategi Pemasaran (Studi Kasus Partner Trip Kota Malang). [Skripsi, Universitas Brawijaya Malang].
- Royan, F. M. (2014). Create Sales Territory for Maximum Sales. Elex Media Komputindo.
- Saputra, W. N. (2019). Identifikasi Penyebab Keterlambatan Pengiriman dan Upaya Penurunan *Lead Time* Proses pada PT. X. Jurnal Titra, 7(2), 75-82.
- Sarkar, S., Giri, B. C. (2020). Safety Stock Management in A Supply Chain Model with Waiting Time and Price Discount Dependent Backlogging Rate in Stochastic Environment. Operational Research Springer, 22(2), 917-946.
- Septian, M., Herwanto, D. (2022). Penentuan Target Produksi Paint Roller Berdasarkan Perhitungan Waktu Baku Menggunakan Metode Stopwatch Time Study. Journal Industrial Servicess, 7(2), 206-210.
- Sinurat, R. M. (2016). Penerapan Prinsip 6S untuk Menurunkan Waktu Proses Pembuatan Kemeja di CV. Dakota Rumah Konveksi. [Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta].
- Somadi (2020). Evaluasi Keterlambatan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Six Sigma. Jurnal Logistik Indonesia, 4(2), 81-93.
- Sorooshian, S., Jadidi, O. (2021) Supply Reorder Point in Reponse to Lead-Time Uncertain Demand. Journal of Engineering Science and Technology, 14(2), 59-60.
- Susanto, T., Pramono, D., Setiawan, N. Y. (2018). Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: PT. Wonojati Wijoyo). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(12), 6201-6209.
- Tague, N. R. (2023). The quality toolbox. Quality Press. Third Edition.
- Yanuar, A. D., Fitriani, R. (2022). Prosedur dan Alur *Invoice Supplier* CV. Karjum Jaya Mandiri. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(3), 35-41.
- Zulfikarijah, F. (2005). Manajemen Persediaan. Edisi Pertama.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengganti Tanda Tangan Dosen Pembimbing Pada Halaman Pengesahan



Lampiran 2. Excel Berisikan Estimasi Solusi *Sales Territory Management* [Lampiran Excel 210611195 Bryan Christian Yulianto.xlsx](#)

Lampiran 3. Skrip Wawancara dengan Kepala Gudang

Skrip Wawancara dengan Kepala Gudang

Hari, Tanggal : Selasa, 23 September 2025

Lokasi Wawancara : Gudang PT X

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden (R) : Bapak Y

I: Selamat siang, Pak Y. Maaf mengganggu. Saya Bryan, anak magang, Pak. Saat ini saya sedang menyusun skripsi dan saya butuh bantuan Bapak. Saya ingin mewawancarai Bapak mengenai kegiatan operasional pada divisi warehouse and logistic ini. Apakah bisa ya Pak?

R: Pagi Mas, boleh. Silahkan.

I: Baik Pak, terimakasih. Pertama-tama, sebenarnya kegiatan apa saja sih yang ada di gudang ini?

R: Kalau di gudang ini kegiatannya ya bongkar muatan truck dari principal, terus nanti disimpan di gudang. Ada juga ambil-ambli barang pesanan konsumen dari gudang, terus di loading buat pengiriman mas.

I: Apakah bapak mempunyai keluhan terhadap kegiatan-kegiatan itu Pak? Atau mungkin ada keluhan dari Bapak mengenai hal-hal lain yang ada di gudang ini?

R: Kalau dari saya pribadi ya mas, jumlah pekerja sama hand pallet-nya itu terlalu sedikit mas. Untuk gudang seluas 8000 m² hanya ada 8 hand pallet dan 13 pekerja. Jadi kadang banyak armada dari principal yang harus ngeantre buat di unloading mas. Sering juga karena ada banyak armada yang harus di unloading, banyak juga yang harus di loading, setiap armada jadi dikerjain 2 sampai 3 orang. Nanti unloading armada dari principal dikerjakan sama dua staff gudang, dan loading armada pengiriman itu dikerjakan sama satu staff gudang, satu driver dan satu helper.

I: Kalau dari pekerjaannya sendiri apakah sering mengeluhkan hal yang sama Pak?

R: Pastinya ada, Mas. Ada beberapa dari mereka yang ngeluh kelelahan, namun ada juga yang justru senang. Mas. Karena kalau di perusahaan ini, ada yang namanya insentif pekerja. Setiap kardus (produk) yang berhasil di proses (loading ataupun unloading) akan dihargai oleh perusahaan dalam bentuk uang, Mas. Jadi misal si Mas A (salah satu staf gudang) sama Mas B (salah satu staf gudang) ini unloading truck

dari principal, katakanlah satu truck membawah 100 dus tissue, dan katakanlah satu kardus itu dihargai sekitar 100 perak. Nah nanti mereka berdua ini akan dapat sekitar Rp. 10.000 mas, dan uang itu dianggapnya sebagai bonus. Jadi mereka udah dapat gaji pokok, dapat bonus juga.

I: Apakah kondisi ini menyebabkan para pekerja jadi sering lembur Pak?

R: Kalau pekerja disini ya bisa dikatakan sering lembur, Mas. Jam kerja dari perusahaan sendiri itu dari jam 8 pagi sampai 4 sore. Tetapi saya (Bapak Y), Mbak U (admin gudang), staff gudang, sering pulang diatas jam 4 sore, Mas. Terkadang bisa jam 6, kadang jam 7, pernah juga sampai jam 11 malam karna unloading barang dari principal.

I: Apakah itu menjadi masalah, Pak?

R: Kalau saya sendiri tidak menjadi masalah ya Mas, karena kalau di perusahaan ini, lembur itu dibayar Mas. Kalau dihitung per jamnya ya, Mas, bayaran lembur itu lebih besar dibandingkan gaji pokok.

I: Lalu apakah sebenarnya ada pembagian tugas antar staf gudang ya Pak, misal si Mas A hanya mengurus produk minyak, Mas B hanya mengurus produk tissue, atau gimana Pak?

R: Tidak ada pembagian tugas si mas, kalau misal ada kerjaan, ya langsung dikerjakan ramai-ramai.

I: Berarti permasalahan yang ada di divisi gudang ini menurut Pak Y hanya jumlah hand pallet dan staff gudang yang terlalu sedikit ya, Pak?

R: Iya mas.

I: Baik kalau begitu Pak, terimakasih atas waktunya. Maaf sudah mengganggu.

R: Iya sama-sama, Mas. Nanti kalau Mas Bryan melakukan wawancara sama pekerja-pekerja lain, jangan terlalu formal ya Mas. Orang-orang disini terbiasa dengan suasana yang santai.

I: Baik, terimakasih Pak atas masukannya.

Lampiran 4. Skrip Wawancara dengan Staf Gudang

Skrip Wawancara dengan Staf Gudang

Hari, Tanggal : Senin, 23 September 2024

Lokasi Wawancara : Gudang PT X

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden 1 (R1) : Bapak AS

Responden 2 (R2) : Bapak AR

Responden 3 (R3) : Bapak S

Responden 4 (R4) : Bapak SA

Responden 5 (R5) : Bapak I

Responden 6 (R6) : Bapak L

Kegiatan wawancara ini dilakukan pada saat istirahat siang agar tidak mengganggu pekerjaan para staf gudang. Pada saat itu para staf sedang berkumpul di suatu area yang sama, sehingga wawancara dilakukan secara langsung kepada beberapa staf sekaligus. Hal ini karena pewawancara merasa kurang nyaman apabila hanya meminta pendapat dari satu pekerja saja secara terpisah.

I: Selamat siang, bapak-bapak semua. Sebelumnya dulu, nama saya Bryan, anak magang di perusahaan ini, Mas. Saya ingin mewawancarai bapak-bapak sekalian disini untuk keperluan skripsi saya. Apakah boleh ya, Pak?

R3: Boleh mas. Panggilnya pakai "mas" saja, jangan "pak".

R1: Moggo mas, monggo.

R2: Sini mas sambil duduk, Santai saja mas.

I: Terimakasih Mas. Sebelumnya mohon maaf karena mengganggu waktu istirahatnya, kalau boleh tau, mas-mas sekalian namanya siapa ya?

R2: Saya Mas AR.

R1: Saya Mas AS

R3: Saya Mas S

I: Baik Mas. Tadi saya sudah melakukan wawancara dengan Pak Y (kepala gudang), kata bapaknya pekerjaan disini itu unloading armada dari principal, simpan barang di gudang, lalu menyiapkan barang pesanan, dan loading barang ke armada pengiriman. Lalu apakah ada kendala atau masalah bagi Mas X dalam menjalani pekerjaan-pekerjaan disini, Mas?

R1: Iya mas, jadi pekerjaan para staf gudang disini itu adalah unloading barang dari principal, lalu disimpan ke gudang. Setelah itu nanti jenis produk yang di unloading itu apa dan jumlahnya ada berapa, itu dilaporkan ke kepala gudang. Lalu nanti kalau ada tugas dari kepala gudang untuk menyiapkan pengiriman, ya nanti kami ambil barang dari gudang, dibawah ke loading dock, lalu nanti di loading ke armada bersama sama dengan helper pengiriman dan driver. Untuk masalah yang dihadapi, kalau saya pribadi itu jumlah pekerjaannya terlalu sedikit mas. Jadi saya tu juga sering merasa kelelahan karena banyak armada yang harus di unloading. Baru selesai unloading truck minyak, nanti datang lagi truck gula. Udah selesai unloading truck gula, datang lagi truck mie. Begitu selesai unloading, udah mulai sore, ada pekerjaan lagi untuk menyiapkan dan loading barang.

I: Oo begitu ya Mas. Kalau dari mas AR atau mas S?

R2: Kalau saya pribadi sih kurang lebih sama. Tapi kendala lain yang saya rasakan itu adalah disaat saya mau membawa barang dari loading dock ke gudang, atau membawa barang dari gudang ke loading dock. Kadang tu harus ngantri mas, ya walaupun nunggu hanya 1 sampai 2 menit ya mas, tetapi itu kan bisa menghambat pekerjaan juga mas, yang seharusnya bisa unloading untuk palet selanjutnya, ini harus nunggu hand palet dulu biar proses unloadingnya bisa lanjut.

R3: Kalau bagi saya hal-hal itu tidak terlalu menjadi masalah ya Mas. Mungkin karena saya masih pekerja baru ya Mas, jadi belum hafal juga sama kardus-kardus produknya. Disini itu agak berbeda sama tempat saya bekerja sebelumnya. Kalau di tempat kerja sebelumnya, letak produk itu sudah pasti Mas. Misalkan produk A itu sudah pasti di gudang 1 area 1, produk B itu di gudang 1 area 2, terus produk C itu di gudang 2 area sekian. Sedangkan kalau disini, produk A itu nggak pasti di area 1, terkadang bisa saja di area 2 ataupun area 3. Jadi sering pindah pindah gitu lo mas.

Maka dari itu saya itu sering kesulitan juga untuk mencari produk, saya jadi harus menghafalkan bentuk kardus dari tiap produk.

R4: Kalau saya sebenarnya sama seperti Mas AS ya mas. Saya sering kelelahan juga dalam bekerja. Tetapi disini lain, saya juga senang bekerja di perusahaan ini, karena setiap pekerjaan yang kami lakukan itu di apresiasi oleh perusahaan. Kalau kami lembur, ada gaji tambahan.

R5: Iya mas, terus kalau proses loading atau unloading, itu kan sebenarnya memang sudah tugas dan kewajiban kami, tetapi perusahaan juga memberikan gaji tambahan untuk setiap kardus yang kami proses. Jadi setiap usaha kami itu di hargai oleh perusahaan.

R1: Walaupun nominalnya nggak besar, tetapi lumayan buat tambah-tambah biaya hidup.

I: Oh, yang dimaksud itu insentif ya, Mas?

R6: Iya mas.

I: Kalau dari Mas I dan Mas L ada kendala, keluhan, atau masalah nggak mas selama bekerja disini?

R5: Kalau saya sih mungkin sama seperti mas AS. Tetapi jangan nambah pekerja lah mas, nanti insentif yang kami dapat jadi berkurang.

R6: Saya juga sama seperti mas AS sih mas. Tetapi saya tidak pernah protes karena saya merasa apa yang saya kerjakan dan apa yang saya dapat itu sepadan.

I: Baik kalau begitu, mungkin sampai disini saja wawancaranya. Terimakasih atas waktunya mas-mas sekalian, maaf mengganggu waktu istirahatnya.

R6: Sama-sama Mas.

Lampiran 5. Skrip Wawancara dengan *Driver* dan *Helper* Pengiriman

Skrip Wawancara dengan *Driver* dan *Helper* Pengiriman

Hari, Tanggal : Senin, 23 September 2024

Lokasi Wawancara : Gudang PT X

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden 1 (R1) : Bapak ES (driver)

Responden 2 (R2) : Bapak K (helper pengiriman)

I: Selamat sore Pak. Saya Bryan, anak magang. Saat ini saya sedang menyusun skripsi dan saya butuh bantuan bapak-bapak sekalian untuk diwawancarai. Apakah bersedia ya Pak?

R1 & R2: Boleh mas, monggo.

I: Baik Pak. Terimakasih atas waktunya. Pertama-tama saya ingin tau, nama bapak siapa dan apa saja pekerjaan pekerjaan yang harus bapak kerjakan.

R1: Nama saya ES. Kalau saya tugas utamanya ya jelas jadi supir truck ya mas. Jadi sehari-harinya, saya akan ikut melakukan loading barang-barang pesanan konsumen yang harus saya kirimkan nantinya. Setelah itu, nanti saya akan menerima invoice-invoice yang berisikan jenis produk, jumlah, dan tujuan pengirimannya. Lalu setelah itu, saya harus mendatangi setiap toko, memberikan produk sesuai pesanan yang tertera di invoice, dan menagih pembayaran. Setelah semua pesanan terkirim, saya akan kembali ke kantor untuk melaporkan kepada kepala gudang tentang hasil pekerjaan saya dihari tersebut.

R2: Kalau saya namanya K. Tugas saya sebenarnya hampir sama seperti mas ES, bedanya selama proses pengiriman, mas ES itu jadi supir, kalau saya jadi keneknya Mas. Selain itu sama, saya harus loading barang-barang pesanan konsumen ke armada, lalu memberikan produk kepada para konsumen sesuai dengan pesanan yang tertulis di invoice, menagih pembayaran, dan yang terakhir itu melaporkan hasil pekerjaan ke kepala gudang.

I: Melaporkan hasil pekerjaan ke kepala gudang itu maksudnya seperti apa ya Pak?

R2: Ya hanya sekedar lapor kalau kami sudah kembali ke kantor, lalu ada pesanan konsumen yang gagal terkirim atau tidak. Kalau ada alasannya apa. Kurang lebih seperti itu sih Mas.

I: Oh, seperti itu. Lalu apakah ada keluhan atau masalah selama bekerja ya Pak?

R2: Kalau masalah dengan perusahaan, sebenarnya belum ada ya Mas. Seringnya itu sama konsumen. Saya pribadi sebenarnya juga kurang tau Mas, apa penyebabnya, karena saya kan hanya ditugaskan untuk mengirimkan barang ya Mas. Tetapi saya sering kena protes dari konsumen mengenai durasi waktu pengiriman. Kata para konsumen itu pengirimannya lama sekali. Udah pesan sejak 5 hari lalu, tetapi baru dikirim. Saya juga hanya bisa diam dan menerima keluhan konsumen tersebut Mas, karena kalau saya membantah, saya takut konsumennya kecewa dan nggak berlangganan di perusahaan ini lagi.

R1: Kalau dari saya sebenarnya sama sih Mas. Tugas saya kan hanya nyetir dan mengirimkan barang ke tangan konsumen dengan selamat ya Mas. Tetapi saya sering mendengar keluhan konsumen, mengenai pengiriman yang membutuhkan waktu yang lama.

R2: Mungkin hanya itu sih mas, karena kalau dari perusahaan sendiri sebenarnya sudah sangat baik ya mas. Mulai dari gaji, uang lembur, uang makan, dan fasilitas-fasilitas lain itu diperhitungkan dengan baik oleh perusahaan.

I: Oh, begitu ya mas? Apakah masalah ini pernah di laporkan ke kepala gudang atau atasan lain mas?

R1: Sudah mas, kami pada driver dan helper pengiriman sudah beberapa kali menyampaikan hal ini ke Bapak Y (kepala gudang) dan Bapak T (branch manager) saat ada evaluasi, namun hingga saat ini masih sama saja mas.

I: Baik kalau begitu Pak. Mungkin wawancaranya sampai sini saja, maaf sudah mengganggu dan terimakasih kepada Bapak ES dan Bapak K karena sudah meluangkan waktunya.

R1 & R2: Sama-sama mas

Lampiran 6. Skrip Wawancara dengan Konsumen 1

Skrip Wawancara dengan Konsumen 1

Hari, Tanggal : Jumat, 27 September 2024
Lokasi Wawancara : Pasar Purworejo Baru, Purworejo
Interviewer (I) : Bryan Christian Y
Responden : Ibu D (pemilik salah satu kios di Pasar Purworejo Baru)

I: Selamat Siang Bu. Perkenalkan Saya Bryan, anak magang dari PT X. Disini saya ada tugas untuk mewawancarai konsumen dari PT X. Apakah Ibu bersedia?

R: Siang Mas, monggo mas.

I: Baik, mohon maaf sebelumnya. Kalau boleh tau nama ibu siapa ya?

R: Saya Ibu D.

I: Baik Bu Diah. Saya mulai ya Bu. Produk apa saja yang ibu beli dari PT X?

R: Banyak mas, minyak, gula, tepung, kadang saya beli tissue juga ngecer. Kadang beli mie kuning buat persediaan di rumah.

I: Banyak juga ya Bu. Lalu sudah sejak kapan ibu berlangganan di PT X

R: Lumayan lama sih mas, sudah sejak 2022. Dulu awalnya saya hanya beli minyak. Tetapi semakin kesini saya beli gula juga, tepung.

I: Oh begitu ya Bu. Lalu selama ibu jadi pelanggan di PT X ini, apakah ada keluhan atau masalah Bu?

R: Sebenarnya pelayanannya bagus mas, sales nya ramah, tukang kirim (helper dan driver) nya juga ramah. Apalagi Bapak S (sales manager) ini, baik dia mas, sering bercanda. Tapi kadang pesanan saya dikirimnya lama. Udah pesen dari minggu lalu, baru dikirim sekarang. Seperti kiriman yang baru masuk tadi pagi itu mas, ada minyak, gula, tepung, beras. Itu saya pesannya ada yang dari minggu lalu, ada yang dari hari Selasa.

I: Oh, berarti pesanan ibu dikirimnya lama ya Bu?

R: Iya mas.

I: Kalau selain itu ada lagi Bu? Atau hanya itu saja?

R: Sejauh ini hanya itu sih mas.

I: Oh baik bu kalau begitu. Itu saja pertanyaan dari saya. Terimakasih Bu atas waktunya. Maaf sudah mengganggu.

R: Sudah Mas? Itu saja?

I: Iya Bu, ini saja.

R: Ya sudah kalau begitu Mas.

I: Iya. Terimakasih Bu.

Lampiran 7. Skrip Wawancara dengan Konsumen 2

Skrip Wawancara dengan Konsumen 2

Hari, Tanggal : Jumat, 27 September 2024
Lokasi Wawancara : Pasar Purworejo Baru, Purworejo
Interviewer (I) : Bryan Christian Y
Responden : Bapak R (pemilik salah satu kios di Pasar Purworejo Baru)

I: Selamat Siang Pak. Perkenalkan nama saya Bryan, anak magang dari PT X. Saat ini saya memiliki tugas kuliah yang mengharuskan saya untuk melakukan wawancara terhadap beberapa konsumen dari PT X. Apakah Bapak bersedia ya Pak?

R: Siang mas, silahkan.

I: Baik Pak, kalau boleh tau, nama Bapak siapa ya?

R: Saya Bapak R.

I: Baik Pak R. Saya mulai ya Pak. Sudah berapa lama bapak menjadi konsumen dari PT X ini Pak?

R: Sudah sejak 2023 mas.

I: Oh, biasanya beli apa saja Pak?

R: Banyak mas. Ada gula, minyak, tepung. Tepungnya ada yang 1 kiloan ada yang 25 kiloan. Terus ada juga mie kuning, bihun. Pernah juga beli beras, tetapi tidak laku Mas.

I: Oh begitu ya Pak. Lalu apakah ada masalah atau keluhan selama menjadi konsumen dari PT X ini Pak?

R: Sejauh ini belum ada sih Mas. Pelayanannya bagus, sales-nya (salesperson) ramah, kurirnya juga ramah, lalu Bapak S (sales manager) ini juga baik.

I: Kalau seperti durasi pengirimannya gitu Pak?

R: Tidak masalah Mas. Selama produk yang saya terima itu dalam kondisi yang baik, bisa dijual, saya tidak masalah Mas.

I: Oh begitu ya Pak. Baik, mungkin itu saja Pak. Terimakasih atas waktunya.

R: Sama-sama Mas.

Lampiran 8. Skrip Wawancara dengan Konsumen 3

Skrip Wawancara dengan Konsumen 3

Hari, Tanggal : Senin, 30 September 2024
Lokasi Wawancara : Pasar Induk Wonosobo, Wonosobo
Interviewer (I) : Bryan Christian Y
Responden : Bapak R (pemilik salah satu kios di Pasar Induk Wonosobo)

I: Selamat Siang Pak. Perkenalkan nama saya Bryan, anak magang dari PT X. Saya ada tugas kuliah untuk melakukan wawancara terhadap konsumen dari PT X. Apakah Bapak bersedia ya Pak?

R: Iya Mas.

I: Terimakasih Pak. Kalau boleh tau, nama Bapak siapa ya?

R: Saya Pak R.

I: Baik Pak R. Saya mulai ya Pak. Sudah sejak kapan bapak menjadi pelanggan di PT X ini, dan produk apa saja yang Bapak beli dari PT X ini?

R: Saya sudah sejak tahun 2020 Mas. Kalau yang saya beli ada jajanan ringan mas, seperti roti kering, makanan berbumbu, ada tissue juga.

I: Sudah lumayan lama ya Pak. Lalu apakah ada masalah atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan PT X ini Pak?

R: Ada Mas. Jadi gini Mas, kadang saya itu sudah pesan sejak hari Senin atau Selasa, nanti barang pesanan saya baru sampai hari Jumat atau Sabtu, atau bisa aja Senin depannya lagi baru datang. Jadi saya tidak bisa mengira-ngira datangnya kapan.

I: Berarti masalahnya itu jarak waktu dari pesan sampai dikirimnya itu lama ya Pak?

R: Iya Mas, lama dan nggak bisa diprediksi. Ya itu Mas, misal pesan hari senin, kadang bisa datang hari kamis, bisa hari jumat, bisa hari sabtu.

I: Kalau hal lain ada masalah Pak? Seperti pelayanan atau kondisi produk diterima.

R: Kalau itu aman sih mas, orangnya ramah-ramah semua, baik. Produk yang didapat juga pasti dalam kondisi bagus mas, jadi bisa langsung dijual.

I: Baik Pak kalau begitu. Itu saja pertanyaan dari saya. Terimakasih atas waktunya.

R: Baik, sama-sama Mas.

Lampiran 9. Skrip Wawancara dengan Konsumen 4 dan Konsumen 5

Skrip Wawancara dengan Konsumen 4 & 5

Hari, Tanggal : Senin, 30 September 2024

Lokasi Wawancara : Pasar Induk Wonosobo, Wonosobo

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden 1 (R1) : Ibu H (pemilik salah satu kios di Pasar Induk Wonosobo)

Responden 2 (R2) : Bapak A (pemilik salah satu kios di Pasar Induk Wonosobo)

I: Selamat Siang Bapak dan Ibu. Perkenalkan nama saya Bryan. Saya anak magang dari PT X. Saat ini saya ada tugas untuk melakukan wawancara terhadap pelanggan dari PT X. Apakah Bapak dan Ibu bersedia?

R1: Boleh Mas.

R2: Monggo Mas.

I: Baik kalau begitu. Kalau boleh tau nama Bapak dan Ibu siapa ya?

R1: Saya Ibu H.

R2: Saya Bapak A

I: Baik Ibu H dan Bapak A. Terimakasih atas waktunya. Saya mulai ya Pak, Bu. Sudah sejak kapan Bapak dan Ibu menjadi pelanggan dari PT X, dan apa saja produk yang Bapak dan Ibu beli di PT X?

R1: Saya sudah sejak 2019 Mas. Kalau produknya saya biasa beli minyak, gula, mie, tepung. Makanan ringan, jajanan, tissue, saos, dan masih banyak lagi Mas. Ada yang saya jual lagi, ada juga yang sama konsumsi sendiri.

R2: Saya juga sudah sejak 2019 Mas. Produknya juga kurang lebih sama sih, tetapi kalau saya ada beras juga.

I: Baik. Lalu selama menjadi konsumen di PT X ini, apakah Bapak Ibu mempunyai masalah, keluhan, atau ada hal-hal yang kurang memuaskan?

R1: Kalau dari saya mungkin masalah durasi pengiriman ya Mas. Waktu pengirimannya itu kadang lama kadang cepat Mas. Misal saya pesan hari ini ya Mas, nanti datangnya itu bisa hari kamis, jumat, atau sabtu, bisa juga baru datang minggu depan Mas.

R2: Iya mas. Terus ya Mas, pernah terjadi, saya pesan 2 hari lebih dulu dibanding Ibu H, tetapi nanti datangnya itu bisa bersamaan Mas. Kejadian itu juga berkali kali terjadi. Kadang kebalikannya mas, Ibu H pesan lebih dahulu dibanding saya, nanti dikirimnya disaat yang bersamaan Mas.

I: Berarti durasi pengirimannya lama dan tidak pasti ya Pak? Jeda waktu antara pesan hingga dikirim bisa 3 hari, bisa 4 hari, bahkan sampai seminggu, begitu ya Pak?

R2: Iya Mas.

I: Lalu apakah ada masalah lain Pak, Bu? Seperti kondisi produk yang diterima, pelayanan sales-nya (salesperson)?

R1: Tidak ada sih Mas. Produk yang kami terima selalu dalam kondisi bagus. Walaupun terkadang kondisi kardusnya sudah hancur, tetapi produk yang didalamnya masih bagus dan bisa dijual.

R2: Sales sama kurirnya juga ramah Mas. Terkadang kalau harga produknya lagi mahal, lalu kami minta diskon, seringnya di kasih Mas.

I: Oh begitu ya Pak, Bu? Kalah begitu, mungkin itu saja pertanyaan dari saya. Maaf sudah mengganggu waktunya. Terimakasih ya Pak, Bu.

R1 & R2: Iya mas, sama-sama.

Lampiran 10. Skrip Wawancara dengan Konsumen 6

Skrip Wawancara dengan Konsumen 6

Hari, Tanggal : Selasa, 1 Oktober 2024

Lokasi Wawancara : Pasar Parakan, Parakan

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden : Ibu E (pemilik salah satu kios di Pasar Parakan)

I: Selamat Siang Ibu. Perkenalkan nama saya Bryan, salah satu anak magang di PT X. Saya ada tugas kuliah untuk melakukan wawancara terhadap pelanggan dari PT X. Apakah ibu bersedia?

R: Siang Mas. Boleh saja.

I: Baik Bu. Kalau boleh tau, nama Ibu siapa ya?

R: Ibu E.

I: Baik Ibu E. Saya mulai ya Bu. Pertama, sudah berapa lama Ibu menjadi konsumen PT X, dan produk apa saja yang Ibu beli dari PT X.

R: Saya sudah sejak tahun 2024 Mas. Kalau produknya itu ada makanan ringan, roti kalengan, dan mie.

I: Lalu apakah pernah ada masalah ya Bu? Seperti pelayanan buruk atau kondisi produk yang diterima itu rusak?

R: Pelayanannya bagus sih Mas. Sales-nya (salesperson) ramah, kurirnya juga ramah. Produk yang saya terima juga dalam kondisi bagus dan masih bisa dijual mas. Mungkin masalahnya itu ada di waktu pengirimannya Mas, tidak bisa di prediksi datangnya kapan.

I: Tidak bisa diprediksi gimana ya Bu?

R: Jeda waktu antar pesan sama dikirim itu paling cepat 3 hari Mas, kadang bisa sampai 5 hari. Terkadang juga minggu depannya baru sampai Mas.

I: Oh, jeda waktu antar pesan sama dikirim itu tidak pasti ya Bu.

R: Iya Mas. Bagi saya, jeda waktu segitu itu juga terlalu lama Mas. Kalau bisa jeda pengirimannya itu pasti Mas, misal 3 hari, atau 4 hari setelah pesan. Jadi saya bisa tau kapan pesanan saya itu dikirim.

I: Oh, begitu ya Bu? Apakah ada keluhan lain Bu?

R: Udah Mas, itu saja.

I: Baik Bu. Mungkin ini saja yang ingin saya tanyakan. Maaf sudah mengganggu waktunya Bu. Terimakasih ya Bu.

R: Sama-sama Mas.

Lampiran 11. Skrip Wawancara dengan Konsumen 7

Skrip Wawancara dengan Konsumen 7

Hari, Tanggal : Selasa, 1 Oktober 2024
Lokasi Wawancara : Pasar Parakan, Parakan
Interviewer (I) : Bryan Christian Y
Responden (R) : Ibu A (pemilik salah satu kios di Pasar Parakan)

I: Selamat Siang Bu. Saya Bryan, anak magang dari PT X. Saya ada tugas kuliah untuk melakukan wawancara terhadap konsumen dari PT X. Apakah Ibu bersedia?

R: Siang Mas. Boleh.

I: Baik Bu. Terimakasih. Kalau boleh tau, nama Ibu siapa ya?

R: Saya Ibu A, Mas.

I: Baik Bu A. Saya mulai ya Bu. Pertama, sudah sejak kapan Ibu menjadi konsumen dari PT X, dan apa saja produk yang biasanya Ibu beli?

R: Saya sudah sejak awal tahun ini Mas. Kalau produknya, saya beli minyak, beras, gula, tepung, mie. Banyak Mas. Terkadang saya juga beli mie, saos, untuk kebutuhan sehari-hari. Pernah juga beli jajanan ringan buat lebaran, atau untuk jajan anak saya. Jauh lebih murah mas dibanding beli di toko-toko.

I: Iya Bu, kan PT X ini beli dari pabriknya langsung, jadi bisa jual lebih murah juga. Lalu selama Ibu menjadi konsumen di PT X ini, apakah pernah mengalami kendala atau masalah tidak ya Bu?

R: Waktu pengirimannya Mas. Kadang lama, kadang cepat. Kadang pesan 3 hari lalu, sudah dikirim, kadang nunggu seminggu dua baru dikirim.

I: Berarti jeda waktu antara pesan dan pengiriman lama dan tidak pasti ya Bu?

R: Iya Mas.

I: Lalu apakah ada masalah lain Bu? Seperti pelayanannya atau kondisi produk yang diterima?

R: Sejauh ini tiak ada Mas. Orangnya baik-baik semua. Produk yang saya terima juga dalam kondisi baik Mas, masih bisa dijual.

I: Oh begitu ya Bu. Mungkin itu saja dari saya Bu. Terimakasih atas waktunya.

Lampiran 12. Skrip Wawancara dengan Konsumen 8

Skrip Wawancara dengan Konsumen 8

Hari, Tanggal : Rabu, 2 Oktober 2024
Lokasi Wawancara : Pasar Rejowinangun, Magelang
Interviewer (I) : Bryan Christian Y
Responden : Ibu A (pemilik salah satu kios di Pasar Rejowinangun)

I: Selamat Siang Bu. Perkenalkan nama saya Bryan, anak magang dari PT X. Saat ini saya ada tugas kuliah untuk melakukan wawancara dengan konsumen dari PT X. Apakah Ibu bersedia?

R: Siang Mas. Boleh.

I: Baik, terimakasih atas waktunya Bu. Sebelumnya, apakah saya boleh tau nama Ibu?

R: Saya Ibu A.

I: Baik Bu A. Saya mulai ya Bu. Pertama, sejak kapan Ibu menjadi konsumen PT X, dan produk apa saja yang Ibu beli dari PT X ini?

R: Saya sudah sejak 2022 Mas. Kalau produknya saya beli minyak dan beras Mas.

I: Selama menjadi konsumen PT X, apakah Ibu pernah mengalami masalah, atau ada keluhan mengenai PT X Bu?

R: Tidak ada Mas. Walaupun kardus produk yang saya terima kadang rusak, tetapi produk didalamnya itu masih dalam kondisi yang baik, dan masih bisa saya jual kembali.

I: Kalau pelayanannya? Seperti durasi waktu pengiriman atau sikap pekerjaanya?

R: Kalau durasi waktu pengiriman ada Mas. Sales-nya (salesperson) tidak bisa menjamin kapan pesanan saya itu dikirim. Jadi setiap hari saya menunggu tanpa adanya kepastian Mas. Terkadang saat saya tidak datang ke kios, nanti ada orang pengiriman datang. Tapi saat saya datang, tidak ada pengiriman yang datang. Kalau seperti itu, saya jadi susah sendiri Mas.

I: Oh, begitu ya Pak? Jadi durasi waktu pengirimannya lama dan tidak pasti ya Pak?

R: Iya mas.

I: Baik kalau begitu Pak. Mungkin itu saja. Terimakasih atas waktunya Pak, maaf sudah mengganggu.

R: Baik, sama sama Mas.

Lampiran 13. Skrip Wawancara dengan Konsumen 9

Skrip Wawancara dengan Konsumen 9

Hari, Tanggal : Rabu, 2 Oktober 2024

Lokasi Wawancara : Pasar Rejowinangun, Magelang

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden : Ibu S (pemilik salah satu kios di Pasar Rejowinangun)

I: Selamat siang Bu. Saya Bryan, anak magang dari PT X. Saya ada tugas kuliah untuk melakukan wawancara dengan konsumen dari PT X. Apakah Ibu bersedia?

R: Boleh Mas.

I: Terimakasih Bu atas waktunya. Kalau boleh tau, nama Ibu siapa ya?

R: Saya Ibu S.

I: Baik Bu. Saya mulai ya Bu. Sejak kapan Ibu menjadi konsumen dari PT X, dan apa saja produk yang biasa Ibu beli?

R: Saya sudah sejak 2019 Mas. Kalau produknya saya beli jajanan ringan, roti kalengan.

I: Lalu selama Ibu menjadi konsumen dari PT X, apakah Ibu pernah mengalami kendala atau masalah?

R: Tidak ada sih mas.

I: Misalkan seperti kondisi produk yang diterima, pelayanan dari pekerjaanya, atau durasi waktu pengirimannya?

R: Tidak ada mas, pekerjaanya baik, produk yang saya terima juga pasti bagus. Waktu itu saya pernah sekali mendapatkan rotinya itu remuk, lalu setelah saya protes ke salesnya, saya tidak pernah mendapat roti yang remuk lagi.

I: Baik Bu kalau begitu. Terimakasih atas waktunya.

Lampiran 14. Skrip Wawancara dengan Konsumen 10

Skrip Wawancara dengan Konsumen 10

Hari, Tanggal : Jumat, 4 Oktober 2024

Lokasi Wawancara : Pasar Temanggung, Temanggung

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden : Ibu J (pemilik salah satu kios di Pasar Temanggung)

I: Selamat Siang Ibu. Perkenalkan nama saya Bryan, anak magang dari PT X. Saat ini saya ada tugas kuliah untuk melakukan wawancara dengan konsumen dari PT X. Apakah Ibu bersedia?

R: Siang Mas. Boleh.

I: Baik, terimakasih Bu. Sebelumnya, kalau boleh tau, nama Ibu siapa ya?

R: Nama saya Bu J, Mas.

I: Baik Bu J. Saya mulai ya Bu. Sebelumnya, sejak kapan Ibu menjadi konsumen di PT X, dan produk apa saja yang biasa Ibu beli dari PT X?

R: Saya sudah sejak 2020 Mas. Kalau produk yang biasa saya beli itu ada minyak.

I: Oh begitu ya Bu. Lalu selama menjadi konsumen dari PT X, apakah bapak pernah mengalami kendala atau punya masalah dengan PT X?

R: Sejauh ini mungkin waktu pengirimannya mas. Kadang seminggu pesan baru dikirim, kadang baru 3 hari pesan sudah dikirim.

I: Baik Bu. Berarti jeda waktu antar pemesanan dan pengiriman itu lama ya Bu?

R: Iya mas. Lama dan tidak pasti.

I: Kalau permasalahan lain ada Bu? Seperti kondisi produk yang diterima atau pelayanan dari sales atau kurirnya?

R: Kalau itu tidak menjadi masalah untuk saya Mas. Selama produknya masih bisa saya jual, saya tidak akan mempermasalahkannya Mas. Kalau pekerjaanya juga pada baik dan ramah-ramah.

I: Oh seperti itu ya Bu? Baik kalau begitu Bu. Mungkin itu saja dari saya. Terimakasih sudah mau meluangkan waktunya Bu.

R: Sama-sama Mas.

Lampiran 15. Skrip Wawancara dengan Konsumen 11 dan Konsumen 12

Skrip Wawancara dengan Konsumen 11 dan Konsumen 12

Hari, Tanggal : Selasa, 8 Oktober 2024

Lokasi Wawancara : Pasar Borobudur, Magelang

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden 1 (R1) : Ibu S (pemilik salah satu kios di Pasar Borobudur)

Responden 2 (R2) : Ibu B (pemilik salah satu kios di Pasar Borobudur)

I: Selamat Siang Bu. Perkenalkan nama saya Bryan, anak magang dari PT X. Saat ini saya memiliki tugas kuliah untuk melakukan wawancara terhadap konsumen dari PT X. Apakah ibu-ibu sekalian bersedia untuk saya wawancarai?

R1 & R2: Boleh Mas. Monggo.

I: Baik Bu, terimakasih. Kalau boleh tau, nama ibu siapa ya?

R1: Saya Ibu S

R2: Saya Ibu B

I: Baik Bu. Pertama-tama, sudah sejak kapan Ibu menjadi konsumen dari PT X dan produk apa saja yang biasa Ibu beli dari PT X ini?

R1: Saya sudah sejak 2023 mas. Kalau produk yang saya beli ada minyak, tepung, gula, beras, mie, saos-saosan.

R2: Saya juga sudah sejak 2023 mas. Produknya ada jajanan ringan, roti kaleng. Dulu sempat beli minuman juga. Itu produk-produk yang saya jual kembali Mas. Terkadang saya juga beli produk-produk untuk kebutuhan sehari-hari, seperti minyak, gula, mie, tepung, tissue.

R1: Saya juga beberapa kali beli roti kalengan buat lebaran Mas. Ada juga makanan ringan untuk jajan anak saya, popok, tissue, saos sambel, saos tomat, macam-macam mas. Selama perusahaan ini jual, saya beli mas karena lebih murah dibanding beli di toko-toko.

I: Oh seperti itu ya Bu. Lalu apakah selama ini pernah ada kendala atau masalah ya Bu?

R1: Tidak ada sih mas.

R2: Tidak ada mas.

I: Kalau pelayanannya, kondisi produk yang diterima, atau durasi waktu pengirimannya?

R1: Mungkin pelayanannya sih Mas. Selisih waktu antara pesan dan terima barang itu tidak pasti. Terkadang saya pesan hari Senin, Ibu B pesan hari Selasa, nanti dikirimnya bisa bareng Mas, dihari Jumat atau Sabtu. Terkadang Ibu B yang pesan duluan, nanti dikirimnya juga dihari yang sama Mas. Tapi untungnya saya tidak pernah sampai kehabisan produk Mas, jadi tidak ada masalah.

R2: Mungkin hanya itu si mas. Saya sudah tau kalau selisih waktu antar pesan hingga dikirim itu tidak pasti, jadi saya selalu mengira-ngira kapan dan berapa jumlah produk yang harus saya pesan agar saya tidak kehabisan barang. Lalu kalau dari kondisi produk yang diterima, selalu dalam keadaan bagus Mas, pasti bisa untuk dijual lagi, pekerjaanya juga ramah dan baik.

I: Oh begitu ya Bu. Mungkin itu saja Bu pertanyaan dari saya. Terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk diwawancarai, Ibu S dan Ibu B.

R1 & R2: Sama-sama Mas.

Lampiran 16. Skrip Wawancara dengan Salesperson

Skrip Wawancara dengan Salesperson

Hari, Tanggal : Selasa, 8 Oktober 2024
Lokasi Wawancara : Pasar Borobudur, Magelang
Interviewer (I) : Bryan Christian Y
Responden 1 (R1) : Bapak W
Responden 2 (R2) : Bapak N
Responden 3 (R3) : Ibu I
Responden 4 (R4) : Ibu N

I: Selamat Sore Bapak dan Ibu. Perkenalkan nama saya Bryan Christian, anak magang di perusahaan ini. Saya ingin melakukan wawancara untuk skripsi saya. Apakah bapak dan ibu bersedia?

R1: Boleh mas.

I: Baik. Sebelumnya apakah saya boleh tau nama bapak dan ibu sekalian?

R1: Saya Mas W.

R2: Saya Mas N

R3: Saya Mbak I

R4: Saya Mbak N

I: Baik, mas mbak sekalian. Pertama-tama, sebenarnya apa saja pekerjaan yang harus dilakukan sebagai salesman?

R3: Hanya mencari pesanan dari konsumen si mas. Jadi dari pagi sampai sore kami mencari pesanan konsumen. Lalu di sore hari kami kembali ke kantor untuk membuat nota manual.

I: Lalu setelah itu, nota manualnya diapain mbak?

R3: Di kasih ke sales manager, mas.

I: Oh, seperti itu ya mbak? Lalu selama menjadi salesman di PT X ini, apakah ada keluhan atau pernah ada masalah mbak?

R3: Nggak ada sih mas. Paling konsumen sering ngeluh karena lead time pengirimannya lama.

I: Kalau Mas W, Mas N, dan Mbak N?

R1: Kalau saya sih merasa target bulanan saya terlalu tinggi ya Mas. Saya kan kebetulan cover outlet-outlet besar, banyak outlet grosir. Kalau dibandingkan dengan sales lain, target penjualan saya memang harusnya lebih besar. Tetapi target bulanan saya saat ini hingga XX miliar per bulan.

R2: Kalau saya juga sama seperti Mbak I dan Mas W. Saya juga cover outlet-outlet besar seperti Mas W. Tetapi beda merek produk. Target penjualan bulanan saya juga besar banger mas, sampai miliar per bulan. Saya merasa targetnya besar banget mas. Lalu saya juga beberapa kali di protes sama konsumen karena lead time pengirimannya lama, dan tidak pasti Mas. Jadi di satu sisi saya dituntut perusahaan untuk menjual banyak produk, di sisi lain saya diprotes konsumen karena masalah pengiriman.

I: Oh begitu ya Mas. Kalau Mbak N?

R4: Sama mas. Saya juga pernah sampai kehilangan konsumen, intinya karena lead time pengirimannya lama. Akhirnya konsumen itu bawa merek lain mas.

I: Oh begitu ya mas mbak? Apakah ada masalah lain?

R1: Tidak ada sih mas.

I: Lalu apakah ada harapan-harapan yang mas mbak sekalian ingin sampaikan?

R1: Semoga target penjualannya bisa di turunkin sih mas. Karena setiap sales itu kan bakal dapat insentif (bonus) kalau bisa memenuhi target penjualan bulanan. Jadi saya berharap agar target bulanan saya bisa diturunkan lagi supaya saya bisa mendapat insentif itu.

R2: Sama mas. Lalu mungkin masalah pengiriman ini juga bisa diselesaikan, karena bisa berpengaruh sama pendapatan para sales juga.

I: Baik kalau begitu, terimakasih atas waktunya mas mbak sekalian.

R3: Sama-sama mas.

Lampiran 17. Skrip Wawancara dengan Sales Manager

Skrip Wawancara dengan Sales Manager

Hari, Tanggal : Selasa, 8 Oktober 2024
Lokasi Wawancara : Pasar Borobudur, Magelang
Interviewer (I) : Bryan Christian Y
Responden : Bapak S

I: Selamat siang Pak S. Pada kesempatan ini saya ingin mewawancarai Bapak untuk skripsi saya. Apakah bapak bisa?

R: Bisa mas.

I: Baik Pak. Kalau boleh tau, apa saja pekerjaan bapak?

R: Saya kalau pagi itu periksa nota dari sales Mas. Periksa apakah konsumen masih memiliki hutang yang belum dibayarkan, apakah stock produknya masih ada, lalu apakah konsumen bisa mendapatkan diskon atau tidak. Karena kalau masih punya hutang, nanti bakal merepotkan admin fakturis. Kalau stock produk kosong, nanti bakal merepotkan admin gudang. Jadi untuk mempermudah kerja admin gudang dan admin fakturis, saya harus memisahkan pesanan-pesanan yang masih memiliki hutang ataupun stocknya habis.

I: Oh begitu ya Pak. Kalau diskon itu gimana Pak?

R: Harga untuk konsumen itu ada strata nya mas, seperti tingkatan. Kalau toko grosir mendapatkan harga yang sama seperti toko retail, nanti toko grosirnya bakal marah mas. Karena konsumen dari toko grosir itu kan juga toko-toko retail, kalau dikasih harga sama, berarti toko-toko retail mending beli langsung dari kita, harganya bisa lebih murah dibanding beli di toko grosir. Nah cara untuk membedakan harganya itu dengan pemberian diskon mas.

I: Oh begitu ya Pak. Selain itu apakah ada pekerjaan lain Pak?

R: Selain itu, saya pergi ke beberapa konsumen untuk mencari pesanan juga. Lalu saya kembali ke kantor di sore hari untuk melakukan evaluasi harian dengan salesman.

I: Lalu selama ini apakah pernah ada masalah atau kendala pak?

R: Tidak ada sih mas.

I: Sebelumnya kan saya sudah mewawancarai salesman Pak. Mereka ada yang mengeluhkan tentang target penjualan yang tinggi, lalu ada juga yang mengeluhkan tentang lead time pengiriman yang lama. Itu gimana Pak?

R: Oh mungkin masalahnya ada di target penjualan itu mas. Sebenarnya selama ini saya membuat target penjualan berdasarkan performa mereka di masa lalu, dan target penjualan dari principal. Jadi seharusnya juga tidak masalah mas. Saya juga selalu berharap agar seluruh salesman itu bisa mencapai target penjualannya, supaya perusahaan bisa mendapatkan image yang bagus dari principal dan para sales itu juga bisa dapat insentif. Tetapi untungnya, target penjualan dari principal itu selalu terpenuhi mas.

I: Oh begitu ya Pak? Lalu kalau cara perusahaan memproses pesanan konsumen. Awalnya kan sales mencari pesanan dari konsumen, lalu dibuatkan nota dan dikirim ke Pak S. Kemudian di periksa hutang, stock produk, dan diskonnya. Lalu setelah itu nota-nota tersebut diapain ya Pak?

R: Nota yang lolos periksa, itu dikirimkan ke admin fakturis untuk dibuatkan invoice cetaknya. Tetapi yang tidak lolos periksa, akan saya pisahkan, lalu saya konfirmasi ke salesman nya atau ke konsumen bahwa pesanan belum bisa diproses karena kendala-kendala yang ada.

I: Oh begitu ya Pak. Mungkin itu saja Pak. Terimakasih atas waktunya.

R: Sama-sama Mas.

Lampiran 18. Skrip Wawancara dengan Admin Fakturis

Skrip Wawancara dengan Admin Fakturis

Hari, Tanggal : Selasa, 8 Oktober 2024

Lokasi Wawancara : Pasar Borobudur, Magelang

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden : Ibu S

I: Selamat pagi Bu. Perkenalkan nama saya Bryan, anak magang disini. Sekarang saya ingin mewawancarai Ibu untuk skripsi saya. Apakah Ibu bersedia?

R: Selamat pagi Mas. Boleh.

I: Baik Bu, terimakasih. Sebelumnya kalau boleh tau, nama Ibu siapa ya?

R: Panggilnya Mbak S aja mas.

I: Baik Mbak S. Sebelumnya apakah boleh dijelaskan, apa saja pekerjaan Mbak S sebagai admin fakturis disini?

R: Kerjaan saya hanya membuat invoice mas.

I: Berarti nota dari sales manager itu diubah menjadi invoice oleh Mbak S?

R: Iya mas. Setelah itu baru nanti saya kirimkan ke admin gudang.

I: Oh begitu ya mbak? Lalu selama ini apakah pernah ada masalah atau kendala mbak?

R: Mungkin masalah printer sih mas. Proses print itu cukup lama mas, mungkin karena kualitas printernya atau bisa juga karena printernya sedikit mas. Satu admin hanya punya satu printer.

I: Oh berarti proses print invoice nya itu lama ya mbak?

R: Iya mas, bisa sampai setengah hari kerja sendiri.

I: Lama juga ya mbak. Lalu apakah ada harapan untuk kedepannya mbak? Mungkin tentang printernya.

R: Ya mungkin bisa tambah printer, atau diganti ke printer dengan spek yang lebih bagus agar proses pencetakan bisa lebih cepat.

I: Oh begitu ya mbak? Mungkin itu saja pertanyaan dari saya. Terimakasih atas waktunya mbak. Maaf mengganggu.

R: Sama-sama mas.

Lampiran 19. Skrip Wawancara dengan Admin Gudang

Skrip Wawancara dengan Admin Gudang

Hari, Tanggal : Selasa, 8 Oktober 2024

Lokasi Wawancara : Pasar Borobudur, Magelang

Interviewer (I) : Bryan Christian Y

Responden : Ibu U

I: Selamat siang Ibu. Perkenalkan nama saya Bryan, anak magang disini. Saya ingin melakukan wawancara untuk skripsi saya. Apakah Ibu berkenan?

R: Siang Mas. Boleh Mas.

I: Baik bu, sebelumnya apakah boleh tau nama ibunya siapa?

R: Saya Mbak U.

I: Baik Mbak U. Terimakasih atas waktunya. Pertama, saya ingin menanyakan apa saja pekerjaan Mbak U sebagai admin gudang?

R: Saya tugasnya itu menjadwalkan pengiriman mas. Jadi setelah saya menerima invoice dari admin faktur, saya yang menjadwalkan pengirimannya itu dilakukan kapan.

I: Apakah pernah ada kendala atau keluhan sebagai admin gudang mbak?

R: Saya sering merasa kesulitan dalam menjadwalkan pengiriman. Sebenarnya saya diharuskan untuk menjadwalkan pengiriman yang biaya pengirimannya itu sebesar X% dari keuntungan yang didapat dari pengiriman tersebut. Saya harus memperimbangan tujuan pengirimannya, jumlah pesannya, jumlah pesanan dan pesanan mana saja yang bisa dimasukkan kedalam sebuah armada pengiriman.

I: Lalu bagaimana cara Mbak U menangani masalah tersebut?

R: Saya selalu menjadwalkan pengiriman dengan kapasitas armada yang penuh, dan tujuannya selalu sama. Supaya biaya pengirimannya kecil. Jadi pengiriman itu akan dilakukan kalau kapasitas armadanya sudah penuh, kalau nggak penuh bakal ditunda keesokan harinya.

I: Begitu ya mbak? Lalu apakah ada harapan untuk kedepannya?

R: Ya semoga ada solusi yang bisa membantu saya agar pekerjaan saya menjadi lebih mudah mas.

I: Baik mbak kalau begitu. Mungkin itu saja mbak. Terimakasih atas waktunya. Maaf sudah mengganggu

R: Sama-sama mas.

Lampiran 20. Hasil Turnitin

Bryan Christian Y_2106111195.pdf			
ORIGINALITY REPORT			
3%	2%	1%	2%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
ADDITIONAL SOURCES			
1	Submitted to Universitas Atma Jaya Yogyakarta	1%	
	Student Paper		
2	Submitted to Monash University	<1%	
	Student Paper		
3	repository.its.ac.id	<1%	
	Internet Source		
4	download.garuda.kemdikbud.go.id	<1%	
	Internet Source		
5	123dok.com	<1%	
	Internet Source		
6	Submitted to Liberty University	<1%	
	Student Paper		
7	www.gpilbgideondepok.org	<1%	
	Internet Source		
8	qdoc.tips	<1%	
	Internet Source		
9	dspace.uil.ac.id	<1%	
	Internet Source		
10	scholar.unand.ac.id	<1%	
	Internet Source		
11	proceeding.unpkediri.ac.id	<1%	
	Internet Source		
12	e-journal.uajy.ac.id	<1%	
	Internet Source		
Exclude quotes On			
Exclude bibliography On			
Exclude matches < 20 words			

