

LAMPIRAN

DRAFT WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara

Pada proses penelitian ini, peneliti menggunakan prosedur wawancara yang digunakan sebagai acuan dalam mewawancarai narasumber dengan tujuan untuk dapat menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang didapatkan melalui informan. Namun, pedoman wawancara dalam penelitian ini bersifat fleksibel, dengan demikian dalam proses wawancara peneliti dimungkinkan dapat dan akan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan pokok yang relevan sehingga dapat mendapatkan dan memperoleh informasi mendalam.

B. Identitas Informan dan List Pertanyaan

Informan 1 (Informan Kunci)

Nama : Aditya Pratama Niagara

Usia : 23 Tahun

Jabatan : *Owner* BLEK-JEK

Domisili : Tangerang Selatan

Hari, Tanggal : Jumat, 27 Januari 2017

Pertanyaan :

1. Perkenalkan diri Anda secara singkat?

Nama saya Aditya Pratama Niagara, lahir di Tangerang pada 20 Desember 1993, berdomisili di Pamulang, Tangerang Selatan. Baru lulus dari jurusan

Ilmu Komunikasi Unsoed tahun 2016 lalu. Saya pribadi memiliki hobi pada dunia otomotif dan travelling.

2. Apa yang membuat anda memutuskan untuk membangun dan mengembangkan transportasi *online* berbasis *Line@* di Purwokerto?

Awalnya kenapa saya terpikir untuk bisa membuat ini, didasari dari banyaknya waktu luang saat mengambil kuliah skripsi, bisa dibilang setiap hari adalah hari libur, serta kesadaran untuk memaksimalkan dan mengembangkan diri. Tentu hal tersebut tidak terjadi bila berdiam diri saja, setelah dipikir pikir kegiatan yang cocok, bisa menambah tabungan, dan sesuai passion yaa bikin usaha.

3. Mengapa Anda terpikir juga untuk bisa membangun transportasi seperti ini?

Ada hal lain si, begini selama saya merantau di Purwokerto kalau dibilang kendalanya itu pasti masalah transportasi, terkadang kalau sampe Purwokerto malem udah ribet, mau naik angkutan umum gak ada, ojek konvensional juga mahal, taksi kadang kalau malem itu harganya “nembak”, nah dari situlah saya terpikir, kenapa saya gak bikin aja yang mudah, simple dan murah.

4. Bagaimana sejarah berdirinya BLEK-JEK Purwokerto?

Pada saat itu awal tahun 2016 keberadaan ojek online masih sangat minim di wilayah UNSOED, hanya sekitar 1 nama ojek online yang terkenal saat itu. Lalu kami pun berencana untuk ikut gabung ke ojek tersebut, namun ditolak dengan alasan belum membuka recruitment, kemudian bersama Aling (salah

satu founder), kami memutuskan untuk membangun usaha ojek online alternatif bernama BLEK-JEK yang dibangun pada 1 Februari 2016.

5. Kenapa Anda memilih nama BLEK-JEK?

Kata BLEK-JEK adalah penyederhanaan dari sebuah permainan kartu BLACK-JACK yang dewasa ini orang-orang mengenalnya sebagai salah satu permainan kartu populer dan mereka ingat dengan hal itu. Untuk itu lah berangkat dari keinginan founder untuk menstimulus konsumen untuk mengingat layanan ojek yang ada di Purwokerto, bila membutuhkan ojek maka yang diingat adalah BLEK-JEK kurang lebih seperti itu.

6. Bagaimana cara anda memperkenalkan BLEK-JEK di awal berdirinya kepada konsumen?

Kami percaya strategi word of mouth yang mana strategi ini berlandaskan penyebaran informasi dari mulut ke mulut atau pun sharing information pada sejumlah media sosial adalah cara utama untuk mengenalkan BLEK-JEK. Tanpa ragu dan malu kami mulai menawarkan layanan ojek di grup-grup kelas, himpunan, atau bantuan kerabat untuk membantu sharing usaha yang kami bangun. Untuk mendukung strategi tersebut, pada awal peluncurannya juga kami menerapkan promosi 5.000 untuk rute di dalam wilayah Purwokerto hal ini senantiasa untuk menarik minat konsumen yang notabene adalah mahasiswa/mahasiswi UNSOED.

7. Apa yang menjadi ciri khas dari BLEK-JEK?

3 ciri khas utama yang dapat dirasakan ketika menggunakan jasa kami adalah wangi, rapih, dan sopan. Konsep ojek yang dikenal saat ini adalah bau,

“serampangan”, dan apa adanya. Untuk membrandstorming hal tersebut, maka kami tawarkan perbedaan yang mencolok ketika menggunakan jasa kami, lebih lanjut dari 3 ciri khas tersebut akan berdampak pada kenyamanan pelanggan selama di perjalanan serta kepercayaan untuk menggunakan jasa kami kembali. Kemudian terdapat ciri khas pendukung yakni setiap agen BLEK-JEK menggunakan tutup wajah seperti buff, masker, atau lainnya yang tidak menutup mata, untuk merepresentasi bahwa para agen BLEK-JEK adalah betul selayaknya seorang agen yang dikenal misterius, rapih dalam bekerja, serta identitas yang dirahasiakan.

8. Alasan Anda memilih hal tersebut untuk menjadi ciri dari BLEK-JEK?

Kalau untuk alasan si simpel, transportasi yang kaya kita itu di Purwokerto sekarang sudah menjamur, jadi agar lebih mudah di ingat aja, dan ada pembeda antara BLEK-JEK dengan yang lain, dan identitas yang dirahasiakan juga supaya yang naik itu jadi penasaran dengan Agennya.

9. Layanan apa yang disediakan oleh BLEK-JEK dalam menarik konsumen?

Kalau untuk di BLEK-JEK itu sendiri, kami karena mengadaptasi dari transportasi online yang sudah lebih dulu ada di kota-kota besar, ya layanannya pun hampir sama, diantaranya:

- *Layanan BLEKRIDE layanan antar-jemput yang menggunakan sepeda motor*
- *Layanan BLEKDRIVE layanan antar-jemput yang menggunakan mobil*
- *Layanan antar barang untuk pelanggan yang membutuhkan jasa tersebut*

10. Bagaimana Anda menentukan tarif, bagi setiap konsumen yang menggunakan jasa BLEK-JEK?

Penetapan tarif didasari dari riset saat melakukan promo, kami menetapkan tarif berdasarkan cakupan area atau kami sebut sebagai Ring dengan penghitungan tarif dimulai dari kawasan UNSOED (Ring 1). Lebih lanjut lagi apabila rute orderan semakin menjauhi wilayah UNSOED, maka diberlakukan Ring 2 dan seterusnya. Untuk soal tarif kami terbilang sedikit berbeda dengan sejumlah usaha serupa yang menentukan tarif berdasarkan km, namun apabila wilayah antar-jemputnya sudah melebihi wilayah dari Ring penjemputan kami, maka diberlakukan tarif per/km.

11. Lalu kalau ada order dari luar itu ada dan tarifnya gimana?

Sejauh ini baik BLEKRIDE maupun BLEKDRIVE menerima antar-jemput diluar Ring terjauh, dan penghitungannya kita pakai tarif per/km, untuk BLEKRIDE sendiri tarifnya 2rb/km dan BLEKDRIVE 5rb/km. Sampai saat ini untuk BLEKRIDE itu paling jauh pernah antar sampai ke Tambak, dan BLEKDRIVE itu pernah antar sampai Tegal.

12. Apa yang membedakan BLEK-JEK dengan transportasi serupa di Purwokerto?

BLEK-JEK adalah satu-satunya jasa antar-jemput di wilayah UNSOED yang menawarkan layanan jasa secara profesional dan integritas yang tinggi namun dikemas secara luwes sehingga tidak ada batasan antara Agen dengan pelanggan. Dengan kata lain, layanan yang kami berikan selayaknya menjemput teman sendiri, mengobrol, serta menimbulkan keasyikan tersendiri

saat berkendara bersama, untuk itu lah kami menyebutnya sebagai teman berkendara, bukan layana transportasi.

13. Fasilitas apa saja yang diberikan BLEK-JEK untuk konsumen?

Berbicara fasilitas, yang kami tawarkan adalah fasilitas fisik, seperti helm yang layak untuk pelanggan (SNI), masker anti debu, dan jas hujan, semua kami hadirkan demi memberikan pelayanan yang prima.

14. Bagaimana cara BLEK-JEK menarik minat konsumen ditengah semakin menjamurnya tranportasi serupa?

Menggunakan strategi word of mouth seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Kekuatan kami adalah pada pondasi BLEK-JEK yang dibangun atas asas kekeluargaan, dimana anggota atau para agen BLEK-JEK menganggap keluarga satu sama lain yang bisa saling kritik, saran, back up, bercanda satu sama lain sehingga komunikasi yang terjalin menghilangkan gap antar setiap agen. Kemudian konsistensi kinerja (integritas tinggi) yang bertanggung jawab, disiplin, dan semboyan zero accident membawa kami berada pada titik ini.

15. Apa yang menjadi kekuatan tersendiri untuk mempertahankan eksistensi BLEK-JEK di kota Purwokerto?

Kalau cara kita mempertahankan eksistensi ya, balik lagi ke masalah pelayanan si, yang mungkin bagaimana kita harus senantiasa antar-jemput secara ontime, terus kemudian jangan sampai terjadi kecelakaan, tampil berbeda dengan yang lainlah, kaya misalnya kalau jemput dengan penampilan

yang rapih walaupun mungkin dekat tujuannya, tetapi itu akan jadi kekuatan tersendiri buat kita sampai hari ini masih berdiri dan tetap mengudara.

16. Bagaimana cara BLEK-JEK meyakinkan konsumen untuk beralih dari transportasi konvensional ke transportasi *online*?

*Kami percaya bahwa strategi word of mouth adalah salah satu cara terbaik untuk mengembangkan usaha di era keterbukaan informasi ini. Kami menggunakan strategi tersebut kemudian dikemas melalui marketing communication yang profesional serta konsistensi kinerja para agen yang dinilai lebih baik dari yang lain, maka dengan sendirinya strategi word of mouth sedikit demi sedikit mulai menunjukkan hasilnya, yaitu ditunjukkan dengan peningkatan *adders*, komentar yang positif, serta kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan BLEK-JEK kepada kerabat dan saudaranya.*

17. Bagaimana cara BLEK-JEK meyakinkan konsumen untuk menggunakan transportasi ini secara berkelanjutan?

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, integritas dan kinerja kami yang berangsur menunjukkan trend positif (perbaikan layanan dan pembangunan SDM) sehingga membuat konsumen yakin untuk tetap menggunakan jasa kami, ya tentu bukan perkara pelayanan aja yang harus ditingkatkan, masalah keamanan, dan kenyamanan juga jadi patokan dasarnya supaya orang tuh akhirnya mau pakai jasa kita terus.

18. Apa saja aktivitas promosi yang sudah dilakukan BLEK-JEK untuk menumbuhkan minat konsumen?

Untuk aktivitas promosi sendiri yang telah kami lakukan cukup banyak, dari mulai berdiri hingga sekarang, diantaranya:

- *Promosi tarif 5.000 selama 2 bulan di saat peluncuran perdana akun BLEK-JEK (ditujukan untuk menarik minat), promo ini berlaku untuk wilayah Purwokerto saja, dan untuk diluar Purwokerto tentu ada biaya tambahannya.*
- *Promo 10x order gratis 1x layanan BLEKRIDE (3 bulan perdana untuk apresiasi kesetiaan pelanggan).*
- *Promosi peluncuran layanan BLEKDRIVE (ditujukan untuk brand awareness).*
- *Promosi memperingati hari bersejarah nasional maupun internasional (ditujukan untuk brand equity).*

19. Bagaimana pendapat anda tentang promosi yang dilakukan BLEK-JEK untuk menarik konsumen?

Menurut saya promosi yang sudah digencarkan masih kurang, karena eksekusi promo yang tidak terukur, minim publikasi, serta masih sedikit jumlah promo yang digemborkan sampai hari ini, mengingat untuk menarik minat konsumen serta mengukur kesetiaan pelanggan adalah dengan sering melakukan promosi.

20. Menurut anda apa yang menjadi kendala selama ini dalam pelaksanaan promosi BLEK-JEK?

Untuk saat ini pastinya ada kendala ya, namanya juga usaha, ada beberapa kendala yang tentunya kami hadapi sampai sekarang, contohnya seperti:

- *SDM BLEK-JEK yang masih sedikit serta pengetahuan untuk melakukan promosi masih awam.*
- *Konten publikasi yang seadanya.*
- *Tarif promosi berbayar oleh sejumlah media (official akun Line) yang mahal.*
- *Tidak ada evaluasi promosi sehingga tidak dapat mempelajari kesalahan yang akan digunakan untuk promo berikutnya.*

21. Solusi apa yang diterapkan dalam menghadapi kendala tersebut?

Kami senantiasa membiarkan Agen untuk berkreasi dan berinovasi sesuai kapasitasnya untuk menjalankan promosi, karena bagaimanapun muka atau ujung tombak dari BLEK-JEK itu sendiri adalah para Agen.

22. Bagaimana cara anda menentukan tingkat keberhasilan dari aktivitas promosi yang dilakukan oleh BLEK-JEK?

Selama ini belum ada laporan, evaluasi atau pengukuran berhasil atau tidaknya promosi yang digencarkan. Hanya saja untuk melihat keberhasilan promo dilihat dari komentar positif para pelanggan, jumlah adders yang semakin hari semakin naik yang imbasnya pada peningkatan jumlah orderan yang naik di setiap harinya untuk layanan BLEKRIDE dan BLEKDRIVE, jumlah like posting yang banyak, serta kebahagiaan para Agen.

23. Apa keuntungan yang bisa di dapat ketika menggunakan BLEK-JEK?

Kami dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kebahagiaan selama berkendara dengan kami, karena untuk mengantarkan pelanggan selamat sampai tujuan disertai perasaan senang dan bahagia maka keamanan dan

kenyamanan selama berkendara adalah hal yang wajib kami berikan kepada pelanggan.

24. Ketika salah satu Agen BLEK-JEK alami keterlambatan dalam penjemputan, jaminan apa yang diberikan oleh BLEK-JEK kepada konsumen?

Untuk masalah keterlambatan, tentunya kami berkomitmen setiap kesalahan yang kami buat, kami akan mempertanggung jawabkan semua kerugian yang konsumen dapatkan. Seperti halnya ketika konsumen terlambat dijemput, padahal konsumen tersebut sedang mengejar kereta, apabila sampai ketinggalan, kami ganti harga tiket 100% dan konsumen tidak dipungut biaya sepeser pun, sama halnya dengan tiket-tiket yang lain, karena kami sadar bahwa hal tersebut terkait citra usaha yang kami buat.

25. Ada kendala selama ini yang hadapi oleh Anda dalam mengelola BLEK-JEK, jika ada sebutkan dan bagaimana solusinya?

Kendala dalam mengelola tentunya ada, apalagi Agen yang tergabung di BLEK-JEK itu masih merupakan mahasiswa aktif. Rasa memiliki BLEK-JEK di setiap Agen yang masih minim, hal ini bisa diminimalisir dengan pertemuan mingguan rutin untuk berkeluh kesah. Manajemen waktu para Agen yang kurang rapih, hal ini diminimalisir dengan pembagian waktu kerja (shift). Banyak Agen angkatan tua yang mulai fokus skripsi, hal ini sebisa mungkin diminimalisir dengan recruitment Agen baru, yang tentunya lebih fresh dan memiliki waktu yang luang. Munculnya usaha ojek online lain yang serupa, hal ini terkadang kita memiliki problem solving tersendiri sih, yang pasti untuk tetap eksis kami terus perbaiki soal layanan yang diberikan aja si,

balik lagi kalau kita memberikan pelayanan yang prima itu kan akan berimbas pada loyalitas konsumen. Yang terakhir, tentunya ojek pangkalan yang sering mengganggu kami, dan terkadang mengancam keberadaan kami, untuk meminimalisir terjadinya gesekan biasanya kami main kucing-kucinglah, terutama sekali untuk wilayah penjemputan di sekitaran stasiun.

26. Bagaimana cara BLEK-JEK menumbuhkan citra positif?

Salah satunya adalah dengan postingan permintaan maaf apabila ada dari Agen kami yang bermasalah dengan konsumen, ucapan apresiasi, sampai pemberitahuan terkait informasi orderan di official account BLEK-JEK dengan bahasa yang sopan dan menyenangkan. Kemudian dengan melakukan kegiatan corporate social responsibility pada waktu itu dengan melakukan Sahur On The Road pada bulan Ramadhan lalu, dan terakhir melalui bentuk pertanggungjawaban atas segala kesalahan atau pun hal yang merugikan pelanggan diantaranya dengan memberi gratis tumpangan apabila sudah menunggu lebih dari 30 menit, penggantian tiket kereta apabila Agen kami telat dalam penjemputan sehingga menyebabkan ketinggalan kereta serta balasan komunikasi kepada pelanggan yang menyenangkan (terima kasih lebih).

27. Bagaimana cara BLEK-JEK untuk memperluas pasar?

Untuk saat ini BLEK-JEK hanya berfokus pada target pasar yakni mahasiswa/mahasiswi UNSOED namun tidak dapat menutup kemungkinan masyarakat Purwokerto pun dapat menggunakan jasa kami. Adapun cara yang dilakukan untuk tetap menarik minat pelanggan adalah dengan promosi

berbayar di setiap media sosial, promosi, serta strategi word of mouth yang terus kami lakukan.

28. Biasanya selain mahasiswa/mahasiswa siapa yang order?

Sampai hari ini sih, masyarakat pada umumnya ada yang pakai jasa kita, tetapi tentunya yang sering main Line, kayak ada beberapa dosen dari KG UNSOED, kemudian dosen ST3 Purwokerto, terus pegawai-pegawai KAI, pegawai BI dan lain sebagainya. Intinya sih selain mahasiswa ada yang order, tetapi ya yang pakai Line aja. Hehehe.

29. Hingga saat ini berapa banyak total driver di BLEK-JEK dan sudah antar-jemput kemana saja?

Total hingga saat ini per bulan Desember 2016 sudah 23 agen, 19 agen rider dan 4 agen driver yang tercatat pada database. Sudah berjalan hampir 1 tahun ini dapat dikatakan mayoritas antar-jemput berada di sekitaran UNSOED Purwokerto, namun banyak juga orderan ke Purbalingga, Tegal, Karangpucung, Banyumas, serta daerah lain yang ada di wilayah Purwokerto.

Informan 2 (Informan Kunci)

Nama : Aling Windhi Indrayana

Usia : 22 Tahun

Jabatan : *Owner* BLEK-JEK

Domisili : Tangerang Selatan

Hari, Tanggal : Jumat, 27 Januari 2017

Pertanyaan :

1. Perkenalkan diri Anda secara singkat?

Nama saya Aling Windhi Indrayana, saya biasa dipanggil Aling. Kebetulan saya sudah jadi alumnus, saya lulus Juni 2016. Semasa di UNSOED, saya merupakan mahasiswa Jurusan Matematika, FMIPA angkatan 2012.

2. Apa yang membuat anda memutuskan untuk membangun dan mengembangkan transportasi *online* berbasis *Line@* di Purwokerto?

*Awal mulanya karena memang pengguna *Line* dikalangan mahasiswa sangatlah banyak tentunya, oleh karena itu kami menggunakan aplikasi *LINE@* sebagai alat untuk membangun dan mengembangkan transportasi *online* tersebut. Gak nyangka aja si sebenarnya bisa punya ide seperti ini, karna kebetulan pada saat itu saya dan teman saya hanya tinggal skripsi saja, sehingga kami putuskan untuk membentuk transportasi *online* tersebut untuk mengisi waktu luang dan membantu mahasiswa yang ingin bepergian dari atau ke stasiun dan terminal dengan harga yang murah tentunya.*

3. Mengapa Anda terpikir juga untuk bisa membangun transportasi seperti ini?

Hal lain yang pada akhirnya saya pribadi terpikir itu karena di Purwokerto itu sulit ya transportasinya, artinya gak kaya di kota-kota besar yang beragam dan banyak, dan udah gitu gak sampe malem, itu yang mendorong si. Sehingga waktu itu terpikir celahnya ada, kenapa gak kita bikin aja untuk menutupi kesulitan transportasi di Purwokerto, sehingga siapapun gak bingung.

4. Bagaimana sejarah berdirinya BLEK-JEK Purwokerto?

BLEK-JEK Purwokerto sendiri terbentuk oleh saya sendiri dan teman saya Aditya Pratama Niagara, yang sama-sama kesibukannya hanya tinggal skripsi aja, kebetulan kita temen satu kost, juga kita berasal sama-sama dari Pamulang, ya kita akhirnya sepakat deh bangun ini. Segala persiapan kami lakukan sejak bulan Januari tahun 2016. BLEK-JEK Purwokerto mulai menunjukkan usahanya pada tanggal 1 Februari 2016, dengan tarif promosi sebesar Rp. 5000,00, waktu itu ya Agennya cuman saya dan Gara aja, jadi kita berdua yang ngerintis dari nol.

5. Kenapa Anda memilih nama BLEK-JEK?

BLEK-JEK itu sendiri berasal dari permainan kartu yang sangat familiar yaitu BLACK-JACK. Kami merubahnya menjadi BLEK-JEK karena agar terkesan lebih Indonesia dan dengan tidak meninggalkan unsur BLACK-JACK yang dapat gampang sekali teringat oleh masyarakat luas.

6. Bagaimana cara anda memperkenalkan BLEK-JEK di awal berdirinya kepada konsumen?

Awal mulanya sulit banget ya, karena kita orangnya terbatas sekali. Jadi, awalnya dulu saya memperkenalkan BLEK-JEK dengan cara meminta bantuan kepada teman-teman ya baik yang satu kelas, juga temen dekatlah untuk menyebarkan akun OA BLEK-JEK ke grup-grup kelas ataupun komunitas yang ada di kampus UNSOED dan orang-orang Purwokerto.

7. Apa yang menjadi ciri khas dari BLEK-JEK?

Ciri khas kami berdasarkan pada nama kami yaitu BLEK yang dieja menjadi black yang artinya hitam dan hitam identik dengan sesuatu hal yang misterius. Untuk lebih memaknai arti dari BLEK itu sendiri maka pengendara-pengendara kami juga menggunakan penutup mulut dan setiap pengendaranya disebut dengan Agen. Karena agar lebih terkesan misterius dikalangan masyarakat tentunya. Alasannya adalah agar kami memiliki ciri yang berbeda dari penyedia jasa lainnya, dan tentunya dengan ini BLEK-JEK itu sendiri menjadi gampang sekali diingat oleh masyarakat yang telah menggunakan jasa BLEK-JEK itu sendiri.

8. Alasan Anda memilih hal tersebut untuk menjadi ciri dari BLEK-JEK?

Gak ada alasan secara ilmiah sih, hehehe. Tetapi dipilihnya hal tersebut jadi ciri khas itu, supaya bisa benar-bener menjadi penanda bahwa itu adalah BLEK-JEK, dengan kesan yang sok-sok misterius, kemudian mudah untuk dikenali, juga jadi pembeda dengan yang lain.

9. Layanan apa yang disediakan oleh BLEK-JEK dalam menarik konsumen?

Utamanya ada 2 layanan dari BLEK-JEK itu sendiri hingga sampai saat ini, yaitu layanan BLEKRIDE yang menggunakan motor, dan BLEKDIVE yang

menggunakan mobil, ini layanan utamanya. Disamping itu juga ada layanan tambahan yaitu antar-jemput barang, bisa menggunakan BLEKRIDE juga BLEKDRIVE.

10. Bagaimana Anda menentukan tarif, bagi setiap konsumen yang menggunakan jasa BLEK-JEK?

Saat awal-awal buka dulu BLEK-JEK hanya memberikan tarif sebesar 5rb kepada seluruh konsumen kami, namun sebelum habisnya masa promo, kami melakukan survey kepada konsumen kami untuk penentuan tarifnya itu sendiri, dan setelah resmi berdiri kita akhirnya menetapkan tarif Ring, mulai dari Ring 1 sampai dengan Ring 4, tarifnya sendiri mulai dari 5rb-8rb untuk satu kali antar-jemputnya.

11. Lalu kalau ada order dari luar itu ada dan tarifnya gimana?

Kalau untuk diluar Ring itu penghitungan tarifnya sudah berbeda ya, karena kan jelas ini sudah diluar Ring terjauh penjemputan kami, untuk itu kami buat tarif per/km, untuk BLEKRIDE sendiri tarifnya 2rb/km dan BLEKDRIVE 5rb/km.

12. Apa yang membedakan BLEK-JEK dengan transportasi serupa di Purwokerto?

Kalau dibilang perbedaan si, mungkin sepintas sama ya. Tetapi yang bener-bener membedakan BLEK-JEK dengan provider lain, yang pasti para Agen BLEK-JEK ini diharuskan untuk selalu ramah kepada konsumen, bagaimanapun kondisi dan situasi dijalan, disamping itu juga saya selalu

mewajibkan Agen BLEK-JEK senanti berpenampilan menarik dan wangi tentunya untuk memberikan suasana yang nyaman untuk konsumen kami.

13. Fasilitas apa saja yang diberikan BLEK-JEK untuk konsumen?

Untuk fasilitas yang BLEK-JEK berikan kepada konsumen, yang pertama kita sediakan helm, jadi konsumen sudah gak repot bawa helm lagi, selain itu kami juga memberikan free masker, dan ketika kondisinya hujan kami juga menyediakan jas hujan personal untuk para konsumen.

14. Bagaimana cara BLEK-JEK menarik minat konsumen ditengah semakin menjamurnya transportasi serupa?

Perkenalan kita sebagai salah transportasi online yang ada di Purwokerto, dulu kita itu sering nempelin selebaran di kampus-kampus tentang BLEK-JEK, nah selain itu ya kita yang pastinya mengedepankan kualitas ya sebagai salah satu jalur promosi yang dimana kita harapkan pengalaman konsumen saat menggunakan BLEK-JEK itu bisa diceritakan ke temen-temen mereka yang akhirnya membuat nama BLEK-JEK itu sendiri semakin dikenal. Yang jadi kekuatan BLEK-JEK utuk tetap eksis di Purwokerto, ya tentunya kita itu kan punya SOP tersendiri, nah itu jadi pegangan buat para Agen, manakala itu sudah dijalankan sebenarnya itu sudah jadi kekuatan kita untuk tetap eksis di Purwokerto, karena yang saya liat sendiri banyak provider yang pada akhirnya cuman aji mumpung aja.

15. Apa yang menjadi kekuatan tersendiri untuk mempertahankan eksistensi BLEK-JEK di kota Purwokerto?

Untuk tetap eksis di Purwokerto ya, karena pasarnya sendiri kan mahasiswa, kalau dari kami tidak ad acara khusus, tetapi yang pasti harus senantiasa tampil okelah Agennya, apalagi kan yang naik mayoritas cewek, terus dengan memperlakukan konsumen itu selayaknya teman sendiri si, jadinya mereka enjoy sama kitanya dan seakan kita sama konsumen itu gak ada jarak, nah itu yang jadi kekuatan.

16. Bagaimana cara BLEK-JEK meyakinkan konsumen untuk beralih dari transportasi konvensional ke transportasi *online*?

Zaman sekarang itu kan sudah serba online jadi intinya sih kita harus memberikan kemudahan dan kepraktisanlah kepada para konsumen, yang pasti transportasi online tentunya lebih mudah didapatkan dan dengan sistem getok tular juga kami harap para konsumen baru yang akan mencicipi jasa kami akan lebih banyak lagi tentunya.

17. Bagaimana cara BLEK-JEK meyakinkan konsumen untuk menggunakan transportasi ini secara berkelanjutan?

Selalu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan SOP yang BLEK-JEK punya, agar konsumen merasa nyaman dan juga dapat memakai jasa kami secara berkelanjutan.

18. Apa saja aktivitas promosi yang sudah dilakukan BLEK-JEK untuk menumbuhkan minat konsumen?

Kalau untuk promosi di BLEK-JEK itu sudah cukup banyak ya, pertama sekali waktu awal buka kami berikan adalah tarif Rp. 5000,00. Terus saat bulan Ramadhan kemarin, kami adakan promo yang namanya Takjil Manis yaitu

bentuk promosi yang BLEK-JEK berikan kepada konsumen yang apabila memakai jasa kami di hari kamis pada jam 15.00-18.00 saat di bulan ramadhan akan mendapatkan takjil dari para Agen kami. Terus ada lagi promo kamis manis, dimana ini salah satu bentuk promosi yang dilakukan BLEK-JEK dengan cara dimana setiap Agen memberikan snack kepada konsumen yang order di jam 07.00-09.00, dan ini cuma-cuman tidak dipungut biaya tambahan tujuannya tentu untuk menyapa dan memberikan semangat kepada konsumen yang ingin menjalankan aktivitas seperti kuliah, dan kerja.

19. Bagaimana pendapat anda tentang promosi yang dilakukan BLEK-JEK untuk menarik konsumen?

Sejauh ini saya pribadi mengaku cukup puas dengan promosi yang dilakukan oleh BLEK-JEK, apalagi dengan di adakannya promosi tentunya jumlah order yang di dapat BLEK-JEK itu sendiri terus bertambah, ya memang saya merasa masih perlu promo yang lebih besar lagi si untuk membuat BLEK-JEK semakin mengudara, tetapi kendala biaya sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan promo secara besar-besaran.

20. Menurut anda apa yang menjadi kendala selama ini dalam pelaksanaan promosi BLEK-JEK?

Kalau berbicara kendala, yang pastinya soal biaya yang selalu terbatas, jadi kita kalau promosi itu kalau boleh dibilang selalu yang tanggung-tanggung, gak yang langsung jor-joran. Terus waktu di awal karena keterbasan orang, ya terkadang jadi kendala buat eksekusinya, promosinya selalu tidak sesuai

dengan yang telah dijadwalin. Tetapi So Far So Good sudah berjalan baik si sejauh ini.

21. Solusi apa yang diterapkan dalam menghadapi kendala tersebut?

Kalau solusi ya paling promosi yang kita lakukan itu promo yang kecil-kecilan, supaya kegiatan promo ini tidak langsung sekali terus selesai, tetapi kita bisa lakukan kegiatan promo secara berkelanjutan dan berbeda-beda.

22. Bagaimana cara anda menentukan tingkat keberhasilan dari aktivitas promosi yang dilakukan oleh BLEK-JEK?

Indikator promosi yang dikatakan berhasil ya kalau saya si simple aja bagaimana jumlah adders pada OA BLEK-JEK dan tingkat order meningkat secara dratis atau tidak.

23. Apa keuntungan yang bisa di dapat ketika menggunakan BLEK-JEK?

Keuntungannya ketika naik BLEK-JEK ya banyak si, hehehe. Pertama kalau naik BLEK-JEK Agen menjemput tepat waktu bisa terlambat kalau kondisi jalanan yang terbilang ramai atau kondisi hujan dan kadang lama pas nyari alamat kostan, kemudian Agen itu wangi, patuh terhadap rambu-rambu lalu lintas, dan para Agen berkendara tidak lebih dari 60 km/jam.

24. Ketika salah satu Agen BLEK-JEK alami keterlambatan dalam penjemputan, jaminan apa yang diberikan oleh BLEK-JEK kepada konsumen?

Pasti ada punishment yang di dapat Agen kalau yang terlambat dalam melakukan penjemputan, apalagi kalau anternya ke terminal dan stasiun, itu kan sesuatu hal yang tidak bisa terlambat ya, kalau terlambat ya pastinya ditinggal. Tetapi BLEK-JEK selalu berkomitmen kalau ada yang seperti kita

berikan garansi tiket, dimana kita belikan tiket serupa yang konsumen beli tanpa ditarik biaya seperpun, ini juga terkait citra perusahaan supaya konsumen pada akhirnya juga tetap percaya dengan kita walau sudah berubah.

25. Ada kendala selama ini yang hadapi oleh Anda dalam mengelola BLEK-JEK, jika ada sebutkan dan bagaimana solusinya?

Banyak sekali ya kalau berbicara kendala, semisal performa Agen yang memang sedang menurun, kemudian saat ada masalah di penjemputan, mendapat complain dan segala macamnya. Itu solusinya kita biasanya di rapat mingguan, jadi setiap masalah yang terjadi selalu kita jadi bahan evaluasi di rapat mingguan BLEK-JEK yang rutin diadakan setiap seminggu sekali tiap bulan, disana kita bertukar dan mencari solusi terbaiknya lah bareng-bareng bersama para Agen.

26. Bagaimana cara BLEK-JEK menumbuhkan citra positif?

Salah satu cara menumbuhkan citra positif itu dengan CSR yang kita punya, dimana waktu itu kita satu kali melakukan kegiatan CSR dimana waktu di bulan Ramadhan kita melakukan SOTR (Sahur On The Road), dimana kita membagikan makanan untuk Sahur di pinggir jalan yang sasarannya adalah tukang becak, gelandangan, pengemis, dan para tuna wisma yang ada di wilayah pertokoan Pasar Wage.

27. Bagaimana cara BLEK-JEK untuk memperluas pasar?

Membuat iklan pada OA BLEK-JEK yang berbasis pada lingkup UNSOED dan Purwokerto, yang kemudian kami menjalin kemitraan dengan beberapa

OA yang memang memiliki jumlah adders yang banyak, kemudian kami lakukan paid promote untuk mempromosikan usaha kita.

28. Biasanya selain mahasiswa/mahasiswi siapa yang order?

Biasanya itu ya pokoknya yang sering menggunakan LINE, pasti mereka tahu kalau di Purwokerto ada transportasi online, memang belum banyak si, kalau per/hari masih bisa dihitung jumlah, tetapi biasanya yang kita anter selain mahasiswa itu ya dosen, kemudian pegawai yang bekerja di Purwokerto, biasanya sih alumni-alumni UNSOED juga si.

29. Hingga saat ini berapa banyak total driver di BLEK-JEK dan sudah antar-jemput kemana saja?

Total saat ini ada 23 Agen dengan masing-masing tugasnya ada yang BLEKRIDE dan juga BLEKDRIVE. Pada umumnya orderan kami lebih mengarah ke arah stasiun dan terminal tentunya, akan tetapi Agen kami juga menerima order untuk jarak yang jauh sekalipun selama masih di wilayah seperti, Purwokerto, Banyumas, Cilacap dan sekitarnya.

Informan 3 (Informan Pendukung)

Nama : Aditya Wahyu P. S

Usia : 22 Tahun

Jabatan : Kadiv. BLEKRIDE & Humas BLEK-JEK

Domisili : Bekasi

Hari, Tanggal : Rabu, 18 Januari 2017

Pertanyaan :

1. Perkenalkan diri Anda secara singkat?

Perkenalkan nama saya Aditya Wahyu P.S, saya biasanya dipanggil Adit.

Saya mahasiswa asal Bekasi, dan di UNSOED saya merupakan mahasiswa dari jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNSOED angkatan 2012.

2. Pertama kali tahu BLEK-JEK darimana?

Pertama kali saya tahu BLEK-JEK itu dari teman sekelas, kebetulan owner BLEK-JEK temen main dan juga temen satu jurusan, ditambah lagi banyak dari teman-teman jurusan dari ilmu komunikasi yang juga sudah lebih dulu menjadi Agen BLEK-JEK.

3. Ceritakan proses Anda ketika masuk menjadi Agen BLEK-JEK?

Jadi, awalnya saya berpikir karena banyaknya waktu luang, karena tinggal skripsi aja kan, nah dari situ saya merasa daripada banyak bengongnya saya pikir kerja yang tidak full-tim itu solusinya, nah salah satunya dengan cara gabung BLEK-JEK, dan karena saya punya kedekatan dengan owner akhirnya saya putuskan buat gabung jadi Agen, karena saya hanya bermodalkan kendaraan roda dua, saya akhirnya jadi Agen BLEKRIDE.

4. Berposisi sebagai apa Anda di BLEK-JEK?

Di BLEK-JEK sendiri saya merupakan salah satu Agen yang memiliki rangkap jabatan, dimana selain menjadi Agen BLEKRIDE dengan nomor 12, saya juga menjabat sebagai Kadiv. BLEKRIDE, yang tentunya memiliki tugas untuk membagi orderan, menentukan tarif apabila konsumen order diluar Ring terjauh dari BLEK-JEK, dan hal-hal teknis berkaitan dengan layanan BLEK-RIDE, selain itu juga saya merupakan Humas dari BLEK-JEK.

5. Apa motivasi Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Motivasinya yaa yang paling utama si ngisi waktu luang dengan kegiatan yang profitlah, apalagi saya pribadi kan cuman tinggal skripsi, jadi banyak banget waktu bengongnya, nah dari sini kan mendapatkan uang jajan tambahan dan ingin mengisi waktu luang dengan sistem jam kerja yang tentunya fleksibel, jadi ya tidak mengganggu waktu saya untuk bimbingan dengan dosen misalnya.

6. Kenapa Anda memilih menjadi Agen BLEK-JEK?

Menurut saya BLEK-JEK adalah salah satu dari sekian banyak provider transportasi online terbaik yang ada di kota Purwokerto, yang basisnya menggunakan Line@. Dengan jumlah orderan yang bisa dibbilang cukup lumayan dan juga tidak ada jam kerja yang mengikat membuat saya bisa bekerja tanpa harus mengganggu waktu saya untuk menyelesaikan study SI, hal tersebut yang membuat saya memilih menjadi Agen BLEK-JEK.

7. Adakah selain BLEK-JEK di Purwokerto?

Banyak banget yaa sekarang di Purwokerto ini transportasi yang sama dan bersaing dengan kita, salah satu yang saya tahu seperti BROJEK, OMJEK, dan mungkin NGOJEXBRO.

8. Sudah berapa lama Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Terbilang jadi salah satu Agen yang gabung cukup lama tergabung di BLEK-JEK, saya sendiri sudah ada di BLEK-JEK hingga sekarang ini sekitar 4 bulan lebihlah.

9. Apa keuntungan menjadi seorang Agen BLEK-JEK?

Yang pasti keuntungan berupa materi yang saya rasakan banget si, karena dari BLEK-JEK ini pendapatannya cukup lumayan, tidak hanya untuk tambahan uang jajan tapi juga bisa untuk menambah tabungan. Disamping itu ya waktunya lebih produktif, gak sekedar cuman tidur aja di kostan, tetapi juga bisa menghasilkan.

10. Apa ciri khas dari para Agen BLEK-JEK?

Ciri khas dari para Agen BLEK-JEK, kalau untuk yang layana BLEKRIDE itu sendiri wajib menggunakan masker, buff atau penutup muka sejenisnya supaya kesan misteriusnya itu dapet banget ya, selain itu kita dituntut untuk selalu berpenampilan rapih dan menarik, dan wangi, hal ini jadi pembeda dengan transportasi online yang ada di Purwokerto.

11. Sebagai seorang Agen BLEK-JEK, bagaimana cara Anda untuk menarik konsumen?

Yang pasti kita berikan berikan pelayanan prima setiap harinya dengan cara ramah kepada konsumen dan tentunya dibiasakan untuk selalu memposisikan

yang naik itu seperti temen sendiri supaya yang naik itu enjoy juga sama kitanya, fast respon ketika ada order datang dan juga tepat waktu dalam proses antar-jemput.

12. Bagaimana caranya membuat nyaman konsumen sehingga mereka menggunakan BLEK-JEK secara berkelanjutan?

Kalau di BLEK-JEK itu supaya konsumen mau berulang-ulang pake kita, setiap Agen itu harus senantiasa berpenampilan menarik dan necislah, terus harus ramah dan stay humble sama konsumen, yang terakhir itu pastinya kita harus wangi dong, karenakan mayoritas yang naik itu perempuan, jadi mereka itu merasa nyaman kalau kitanya juga dari tampilannya menarik, ditambah lagi kalau baunya enak, mereka juga pastinya akan terus menggunakan jasa kita

13. Apakah ada pelatihan khusus yang didapatkan Agen BLEK-JEK untuk menarik konsumen?

Kalau menurut saya pribadi si ada, karena berbasis pada Line@, utamanya kita akan diberikan pengarahan dari owner kita terkait bahasa chat yang digunakan pada Line@, disamping itu juga kita tentu diajarkan mengenai hal-hal teknis dalam proses antar-jemput.

14. Bagaimana proses Agen BLEK-JEK dalam melakukan penjemputan?

Pertama adalah itu biasanya kita basa-basi dululah sama konsumen kaya menyapa gitu, terus kita tawarin mau pakai helm gak setelah itu kita tawarin masker, kemudian menanyakan kembali lokasi yang akan dituju.

15. Apa saja yang dilakukan Agen BLEK-JEK sebelum melakukan proses antar-jemput?

Yang pasti kita gak bisa sembarangan di BLEK-JEK, pertama yang harus dilakukan oleh seorang Agen adalah konfirmasi terkait jam penjemputan, kemudian mengkonfirmasi lokasi penjemputan dan tujuan.

16. Ketika ada keterlambatan dalam penjemputan, apa yang dilakukan Anda sebagai Agen BLEK-JEK?

Jadi, kalau semisal kitanya mau terlambat pada saat antar-jemput, kami terlebih dahulu akan memberikan konfirmasi terkait keterlambatan penjemputan kepada penumpang via Line@, kemudian para Agen akan meminta maaf secara langsung ketika sudah bertemu dengan pelanggan.

17. Dalam satu hari, berapa penghasilan yang bisa Anda dapatkan?

Kalau buat penghasilan si gak nentu ya, kadang banyak kadang juga sedikit, tapi kalau di rata-rata si kisaran 75-150rb mah dapet, biasanya saya itu dari jam sore ketemu malem jam 22.00.

18. Adakah kendala yang ditemui Agen BLEK-JEK selama melakukan proses antar-jemput?

Kalau kendala itu relatif si, dan pastinya beragam, kendala yang paling utama si pas kalau hujan karena tak jarang tiba-tiba dari konsumen kita itu akhirnya merubah jadwal order, padahal sudah ditunggu order selanjutnya, terus ditambah lagi kalau konsumen yang lelet, kita terkadang disuruh menunggu dan tidak sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati.

19. Apa suka dan dukanya menjadi Agen BLEK-JEK?

Sukanya adalah selama ini menjadi Agen BLEK-JEK adalah bisa menaikkan taraf hidup mahasiswa terutama itu mahasiswa yang tinggal skripsi doang, khususnya bagi mahasiswa yang merantau. Kalau dukanya ya pas dapetin Fake Order, kita udah jauh-jauh cari alamatnya ternyata ketika dikonfirmasi gak bisa, yaudahlah apes banget itu.

Informan 4 (Informan Pendukung)

Nama : Astri Kartika Nugraheni
Usia : 19 Tahun
Jabatan : Kadiv. BLEKDRIVE
Domisili : Karang Salam, Purwokerto
Hari, Tanggal : Rabu, 18 Januari 2017

Pertanyaan :

1. Perkenalkan diri Anda secara singkat?

Nama Astri Kartika Nugraheni, biasa dipanggil Astri. Aku mahasiswa angkatan 2014 dari jurusan Manajemen Internasional, FEB UNSOED. Aku asalnya dari Palembang, tetapi domisili aku Purwokerto.

2. Pertama kali tahu BLEK-JEK darimana?

Awal mula tahu BLEK-JEK tuh denger cerita dari mulut ke mulut aja dari cerita temen-temen sekelas. Terus karena penasaran, akhirnya aku coba menggunakan BLEK-JEK.

3. Ceritakan proses Anda ketika masuk menjadi Agen BLEK-JEK?

Proses pertama adalah screening, jadi pas pertama masuk itu aku lebih dulu ditanya-tanyalah soal kepribadian dan segala macam, nah abis itu aku juga dikasi pengarahan dari mulai hal-hal yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilanggar, sampai dengan mekanisme proses antar-jemput, setelah itu kita diharuskan untuk ikut proses magang selama kurang lebih 1-2 minggu, nah nanti diliat nih progresnya kalau bagus dilanjutkan, tetapi kalau memang gak otomatis keluar.

4. Berposisi sebagai apa Anda di BLEK-JEK?

Aku di BLEK-JEK itu sebagai Agen 020 (BLEKDRIVE), disamping itu juga aku menempati posisi Kadiv. BLEKDRIVE, yang mempunyai tugas untuk membagi orderan dengan para Agen yang lain, disamping itu juga menentukan besaran tarif apabila sudah diluar ring terjauh antar-jemput BLEK-JEK.

5. Apa motivasi Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Motivasi aku buat gabung, karena emang aku mau ngisi waktu luang dengan hal yang yang positif dan bermanfaat. Dan karena ingin memanfaatkan mobil yang aku bawa ke kampus itu bisa menghasilkan.

6. Kenapa Anda memilih menjadi Agen BLEK-JEK?

Awalnya si dulu aku dapet tawaran dari salah Agen BLEK-JEK, nah terus karena aku pikir BLEK-JEK ini memang lagi hitz banget di kalangan mahasiswa, ya akhirnya aku coba gabung. Dan memang bener gabung di BLEK-JEK itu buat semakin aku tenar si. Hehehe. Karena gak tahu kenapa BLEK-JEK ini kaya ada daya tarik tersendiri di kalangan mahasiswa.

7. Adakah selain BLEK-JEK di Purwokerto?

Tentunya pasti ada, kalau dilihat dari trend di Purwokerto, tetapi gak semua provider itu nyediain layanan antar-jemput menggunakan mobil kebanyakan hanya melayani antar-jemput dengan menggunakan motor, yang aku tahu kiranya itu ada naman Let's Drive, dan OMJEK.

8. Sudah berapa lama Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Aku itu termasuk yang belum lama ikut bergabung di BLEK-JEK, Agen yang muda, dan umurnya juga masih muda. Hehehe. Kalau boleh dibilang si aku sudah 3 bulan lebhlah di BLEK-JEK.

9. Apa keuntungan menjadi seorang Agen BLEK-JEK?

Kalau buat aku sendiri ini kayak proses pendewasaan diri, karena memang disini tuh aku banyak mendapatkan pelajaran dan pengalaman, terutama pengalaman bekerja dan berorganisasi. Semisal semenjak aku gabung, aku jadi orang yang bisa lebih sabar, kemudian aku juga lebih pintar buat manajemen waktunya. Dan yang pastinya puas bangetlah karena bisa dapet penghasilan dari keringet sendiri.

10. Apa ciri khas dari para Agen BLEK-JEK?

Ciri khas ya kalau di BLEKDRIVE sendiri gak ada yang bener-bener mencolok, berbeda halnya dengan layanan BLEKRIDE. Tetapi yang pasti ciri khasnya untuk setiap Agen itu harus wangi, berpenampilan menarik, sopan & ramah terhadap konsumen, kemudian datang tepat waktu.

11. Sebagai seorang Agen BLEK-JEK, bagaimana cara Anda untuk menarik konsumen?

Yang menjadi sasaran kan tentunya teman-teman mahasiswa, ya kalau aku si biasanya cara menarik konsumen itu dengan menawarkan ke temen-temen dekat dulu, kayak semisal temen nongkrong, temen se-jurusan yang se-angkatan, ya kita ceritainlah bagusnya naik BLEK-JEK. Nah untuk untuk yang kalo udah order apa lagi untuk pertama kali buat pelanggan kita senyaman mungkin, dengan bersikap ramah ngajak ngobrol dan bercerita

atau kalau bisa basa-basi aja tentang yang sekarag lagi ngetrend, nanti dari pengalaman mereka ini kan akan kesebar dari mulut ke mulut lama kelamaan, otomatis kalau mereka merasa comfort sama kita, mereka akan cerita yang baik-baik tentang BLEK-JEK ke temen-temen yang lain, imbasnya nanti pada tingkat order yang semakin hari semakin bertambah.

12. Bagaimana caranya membuat nyaman konsumen sehingga mereka menggunakan BLEK-JEK secara berkelanjutan?

Selama ini caraku membuat nyaman konsumen ya beragam si, tetapi yang pasti aku itu selalu bersikap ramahlah, walau mungkin kita sedang berada di kondisi yang gak enak, tetapi berusaha untuk selalu senyum, terus tegur sapa, membangun komunikasi dengan konsumen, dan tentunya membuat nyaman dengan cara berkendara yang gak ugal-ugalan dan aman, ini juga jadi kuncinya supaya orang tuh gak pakai jasa kita hanya sekali aja, tetapi tiap kali butuh transportasi ya larinya ke kita.

13. Apakah ada pelatihan khusus yang didapatkan Agen BLEK-JEK untuk menarik konsumen?

Kalau pelatihan khusus si gak ada, justru kalau di BLEK-JEK itu sistemnya kita diharuskan mandiri, atau sistemnya itu "learning by doing" jadi diharuskan punya trik tersendirilah, tetapi awalnya memang diberikan pengarahan dulu sama yang tua-tua di BLEK-JEK, terkait gimana kalau kita bales di chat OA BLEK-JEK, terus bagaimana teknis penjemputan, sampai gimana caranya menghadapi pelanggan kalau kita telat jemput.

14. Bagaimana proses Agen BLEK-JEK dalam melakukan penjemputan?

Sebelum melakukan penjemputan biasanya ya aku cek dulu namanya siapa, alamat jemputnya dimana dan tujuannya untuk kemana, hal ini untuk memastikanlah, yang jelas supaya gak terjadi kesalahan. Terus kita konfirmasi ulang ke konsumen, baru pada akhirnya kita jemput, dan kita juga biasanya diharuskan berada di tempat itu sebelum waktu penjemputan, tujuannya supaya kita bisa melakukan antar-jemput sesuai dengan jam yang dipesan, dan menghindarkan dari hal-hal yang tidak di inginkan selama perjalanan.

15. Apa saja yang dilakukan Agen BLEK-JEK sebelum melakukan proses antar-jemput?

Sebelum melakukan penjemputan, ya pastinya aku harus konfirmasi ke konsumen dulu apakah sudah siap untuk dijemput atau bagaimana, karena terkadang ada konsumen yang tiba-tiba ubah jam penjemputan, terus kemudian tempat antar-jemputnya juga kadang berubah, nanti baru setelah sudah siap dan jelas, itu aku jemput dan antar sesuai orderan. Dan biasanya kalo di dalam mobil tuh ya gak diem-dieman aja, pastinya ceriwislah, apalagi kalau penumpangnya cewek yang ada malah ngegosip biasanya. Hehehe.

16. Ketika ada keterlambatan dalam penjemputan, apa yang dilakukan Anda sebagai Agen BLEK-JEK?

Selama ini kalau ada keterlambatan yang pasti aku si selalu memberi penjelasan lebih dulu, kenapa bisa terlambat, baru aku pribadi meminta maaf kepada para konsumen, karena ya kalau boleh dibilang itu kan sudah

membuat rugi waktu orang, apalagi kalau yang naik itu sendiri merupakan orang yang punya mobilitas tinggi. Dan kalau bener-bener sampai telatnya keterlaluhan sampai lebih dari 30 menit yang merupakan standar maksimal keterlambatan BLEK-JEK, biasanya ya kita kasih gratis, karena itu sudah konsekuensi dan bentuk pertanggung jawaban dari BLEK-JEK.

17. Dalam satu hari, berapa penghasilan yang bisa Anda dapatkan?

Kalau penghasilan si tergantung ya, karena aku pribadi masih banyak kuliahnya, jadi terkadang gak nentu. Jadi kadang banyak, juga kadang sedikit, tetapi lumayan bangetlah kalau buat uang jajan mah, biasanya kalau hari senin-rabu itu aku bisa dapet penghasilan kisaran 50rb-100rb, dan kalau untuk di hari Kamis-minggu 100rb-300rb, kalau musim mahasiswa mudik, lain lagi ceritanya bisa mungkin 500rb lah sehari, karena orderan biasanya dari kita buka sampe tutup itu gak berenti-berenti.

18. Adakah kendala yang ditemui Agen BLEK-JEK selama melakukan proses antar-jemput?

Kalau berbicara kendala itu pasti adalah, apalagi aku itu kan megang BLEKDRIVE yang pakai mobil. Yang pasti jadi kendala kalau ada konsumen yang minta berubah jam tapi konfirmasinya mendadak, belum lagi ketemu macet di jalan. Menyikapi hal-hal yang seperti itu, biasanya aku si lebih prepare dengan tetap datang sesuai jam pemesanan si bahkan kalau bisa aku selalu datang 5-10 menit sebelum waktu penjemputan, jadi sekiranya penumpangnya udah siap kan kita langsung jalan gak perlu nunggu-nungguan, supaya tidak mengganggu orderan selanjutnya.

19. Apa suka dan dukanya menjadi Agen BLEK-JEK?

Suka duka menjadi Agen BLEK-JEK selama ini, buat sukanya yang pertama si nambah temen pastinya, pengalaman kerja juga jelaslah pasti dapet, yang paling penting si kita dapet kegiatan yang positif juga menghasilkan, jadi kita sebagai mahasiswa itu produktif, disamping kuliah ya nyari duit gitulah. Kalau untuk dukanya sendiri, kadang karena penumpang yang rese mungkin ngajak kenalan atau ngaret itu yang gak enak, terus udah gitu kalau ketemu penumpang yang bawannya banyak banget itu jadi PR bangetlah, mesti angkut-angkut dulu, belum nanti kalau pas turun, itu kan butuh waktu banget buat bongkar-muatnya.

Informan 5 (Informan Pendukung)

Nama : Erza Rizkiansyah
Usia : 20 Tahun
Jabatan : HR BLEK-JEK
Domisili : Jakarta
Hari, Tanggal : Sabtu, 21 Januari 2017

Pertanyaan:

1. Perkenalkan diri Anda secara singkat?

Perkenalkan nama saya Erza Rizkiansyah, biasa dipanggil Erza. Saya merupakan mahasiswa asli Jakarta. Di UNSOED sendiri merupakan mahasiswa dari jurusan Manajemen FEB UNSOED angkatan 2013.

2. Pertama kali tahu BLEK-JEK darimana?

Awal mulai saya tahu BLEK-JEK, boleh dibilang waktu itu saya adalah orang pertama kali yang ikut diluar Gara sama Aling, 2 minggu sebelum masa promosi selesai saya ditarik sama mereka berdua. Jadi, saya sendiri tahu BLEK-JEK dari sang ownernya langsung.

3. Ceritakan proses Anda ketika masuk menjadi Agen BLEK-JEK?

Awalnya itu saya ditawarin untuk gabung BLEK-JEK langsung sama si ownernya, karena kebetulan kakak saya temen se-jurusan mereka nah dari situ awal mula masuk BLEK-JEK, awal mulanya ya ownernya ceritalah dari A-Z, terus kemudian karena saya pikir ini menarik ya, dan kayaknya kalau di seriusin penghasilannya cukup lumayan, jadi saya putuskan buat gabung. Awalnya saya gak langsung jadi Agen, pertama banget tuh bantu-

bantu ownernya, tiap kali mereka kesulitan saya baru dipanggil buat kerja, nah jalan 1-2 minggu bantu-bantu, si ownernya baru mengangkat saya jadi salah satu Agen BLEK-JEK.

4. Berposisi sebagai apa Anda di BLEK-JEK?

Saya di BLEK-JEK itu sebagai Agen 04. Tetapi karena saya jadi salah satu Agen yang lama di BLEK-JEK, paling tidak saya mengertilah mengenai awal mula dari BLEK-JEK, saya juga ditempatkan sebagai orang recruitment yang bertugas untuk merekrut Agen baru.

5. Apa motivasi Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Ingin menghasilkan uang sendiri itu faktor pertama saya kenapa ingin menjadi BLEK-JEK, lalu yang kedua daripada saya gak jelas dikosan, akhirnya saya putuskan untuk mencari pekerjaan yang bisa dikerjakan kapan pun, dan akhirnya saya memilih untuk bergabung dengan BLEK-JEK. Kebetulan saya juga senang jalan-jalan dan berbincang dengan orang lain.

6. Kenapa Anda memilih menjadi Agen BLEK-JEK?

Satu yang pasti karena saya ingin punya uang hasil dari kerja sendiri, dan di samping itu saya ingin memiliki kegiatan yang menghasilkan untuk mengisi kekosongan waktu saya yang di tingkat akhir ini.

7. Adakah selain BLEK-JEK di Purwokerto?

Kalau boleh dibilang sudah banyak ya transportasi sejenis kita di Purwokerto, cuman ya boleh dibilang gak semua setiap hari ada dan gak semua sampai hari ini terus eksis, kadang ada yang cuman ikut-ikutan

doang, kadang ya cuman aji mumpung doang. Sampai hari ini si nama-nama seperti Co-Trans, Bro-Jek, OjekBro, OmJek, Nebeng, itu yang masih tetap eksis.

8. Sudah berapa lama Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Saya jadi salah satu Agen yang paling tua, terhitung sejak pertengahan Februari saya sudah ikutan BLEK-JEK, jadi mungkin sudah sekitar hampir 1 tahunlah disini.

9. Apa keuntungan menjadi seorang Agen BLEK-JEK?

Keuntungan yang saya rasakan selama jadi Agen BLEK-JEK itu banyak, mulai dari bisa dapat uang jajan sendiri, sehingga uang di ATM tidak sering diambil sehingga menjadi lebih hemat.

10. Apa ciri khas dari para Agen BLEK-JEK?

Ciri khas para agen BLEK-JEK adalah dengan tertutup sebagian wajahnya menggunakan masker, karena identitas kita rahasia, serta setelah rapih seperti mau kuliah.

11. Sebagai seorang Agen BLEK-JEK, bagaimana cara Anda untuk menarik konsumen?

Berusaha untuk datang on time, tampil wangi, bersih, serta mematuhi peraturan lalu lintas.

12. Bagaimana caranya membuat nyaman konsumen sehingga mereka menggunakan BLEK-JEK secara berkelanjutan?

Untuk membuat konsumen menggunakan BLEK-JEK secara continuous atau berkelanjutan adalah, dengan memenuhi keinginan customer seperti

apa lalu, datang tepat waktu, berpakaian rapih dan wangi, serta ramah dengan customer.

13. Apakah ada pelatihan khusus yang didapatkan Agen BLEK-JEK untuk menarik konsumen?

Tidak ada pelatihan khusus yang didapatkan agen BLEK-JEK, hanya sebuah masukan dan contoh nyata dari para sesepuh BLEK-JEK.

14. Bagaimana proses Agen BLEK-JEK dalam melakukan penjemputan?

Sebelum proses penjemputan langsung ditempat customer, di BLEK-JEK ada yang namanya working order, di working order ini terdapat daftar nama serta tujuan dan harga yang diisi oleh para agen tersebut. Di samping harga terdapat tanda kurung buka dan tutup kurung “()” dimana didalam kurung itu adalah nomor agen yang diisi. Setelah agen mengisikan nomor Agen, Agen bertanggung jawab terhadap orderannya tersebut dan berhak terhadap orderan tersebut.

15. Apa saja yang dilakukan Agen BLEK-JEK sebelum melakukan proses antar-jemput?

Melakukan konfirmasi penjemputan kepada customer untuk memastikan bahwa penjemputan jadi untuk dilaksanakan.

16. Ketika ada keterlambatan dalam penjemputan, apa yang dilakukan Anda sebagai Agen BLEK-JEK?

Kalau di BLEK-JEK, ketika kita itu terlamabat dalam melakukan penjemputan, ya tentunya kita langsung meminta maaf ke konsumen,

disamping itu juga kita harus siap menerima evaluasi dari para sesepuh BLEK-JEK.

17. Dalam satu hari, berapa penghasilan yang bisa Anda dapatkan?

Kalau buat penghasilan sendiri si, tergantung bagaimana kita, kalau emang pas lagi rajin dan moodi, penghasilannya lumayan kok, rata-rata per hari bisa dapet saya sampai 170ribu.

18. Adakah kendala yang ditemui Agen BLEK-JEK selama melakukan proses antar-jemput?

Kendalanya tuh ya macem-macem si, selama ini yang bener-bener jadi kendala buat kita tuh, kalau penjemputan di stasiun, karena bener-bener kita harus hati-hati banget, kalau sampai ketahuan sama ojek stasiun itu masalahnya bakal repot. Terus lagi kendala selanjutnya ya pas lagi hujan deras.

19. Apa suka dan dukanya menjadi Agen BLEK-JEK?

Suka dukanya gabung di BLEK-JEK selama ini, kalau untuk sukanya itu kita bisa dapet rezeki berlimpah, mau makan gausah mikir lagi, bisa jajan pake duit hasil kerja keras sendiri, kalau buat dukanya semisal ditengah jalan ban tiba-tiba bocor pas lagi bawa penumpang, motor mogok lagi bawa penumpang, sakit.

Informan 6 (Informan Pendukung)

Nama : Noki Pratomo Yulianto
Usia : 22 Tahun
Jabatan : Purchasing & Administration
Domisili : Pekalongan
Hari, Tanggal : Senin, 23 Januari 2017

Pertanyaan:

1. Perkenalkan diri Anda secara singkat?

Perkenalkan nama saya Noki Pratomo Yulianto, biasa dipanggil Noki. Saya merupakan mahasiswa asal Pekalongan. Di UNSOED sendiri merupakan mahasiswa dari jurusan Sastra Jepang FIB UNSOED angkatan 2012.

2. Pertama kali tahu BLEK-JEK darimana?

Jadi dulu tuh, temen kostan jadi Agen BLEK-JEK, karena tahu dari mulut ke mulut, kemudian denger cerita tentang BLEK-JEK, pada akhirnya saya memutuskan untuk ikut jugalah untuk cari duit dan pengalaman kerja di sela-sela waktu kosong saya.

3. Ceritakan proses Anda ketika masuk menjadi Agen BLEK-JEK?

Dulu memang tidak bisa dibilang seperti sekarang ini, dulu awalnya cuman tujuh orang aja di BLEK-JEK, saya masuk di bulan April 2016, nah kita ini bertujuh yang handle semua orderan di tiap harinya, dan dulu kan cuman layanan yang ada cuman BLEKRIDE aja, jadi gak se-crowded seperti sekarang, dan sebelum awal masuk juga saya gak begitu aja

masuk, tetapi melalui proses wawancara dulu, terus setelah wawancara langsung turun ke lapangan, dan mengikuti proses magang sekitar kurang-lebih 1 minggulah, baru saya diangkat jadi Agen tetap.

4. Berposisi sebagai apa Anda di BLEK-JEK?

Saya di BLEK-JEK itu sebagai Agen 07. Dan saya juga ditempatkan sebagai orang purchasing & administration, yang bertugas untuk menampung seluruh uang manajemen, dan membeli segala keperluan yang dibutuhkan oleh Agen, terkait operasional BLEK-JEK.

5. Apa motivasi Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Awalnya saya lebih ke pengalaman kerja, karena saya khawatir nantinya setelah lulus kuliah apabila saya sama sekali tidak punya bekal untuk bekerja benar-benar di sebuah perusahaan, dengan ikut BLEK-JEK sendiri sih saya benar-benar belajar organisasi, kemudian belajar memahami karakteristik orang, kemudian bagaimana cara bekerja yang baik dan benar, nah itulah yang nantinya bisa digunakan untuk saya mendapatkan pekerjaan yang lebih layak lagi.

6. Kenapa Anda memilih menjadi Agen BLEK-JEK?

BLEK-JEK boleh dibilang jadi transportasi online berbasis Line@ yang paling beres secara struktural, dan juga juga secara manajerial, jadi gak asal-asalanlah, disini tuh bener-bener tertata rapi, dan jobdesknya juga terbagi secara rata, jadi arahnya kita kerja tuh jelas, kalau saya liat di tempat yang lain itu gak seperti, terkadang mungkin karena yang mengelola itu mahasiswa jadi seakan asal-asalan, terus juga karena

BLEK-JEK boleh dibilang jadi salah satu yang besar, secara otomatis akan memberikan income yang besar juga buat para Agennya.

7. Adakah selain BLEK-JEK di Purwokerto?

Banyak banget si kalau selain BLEK-JEK, cuman ya gak semuanya itu bisa di order dan masih tetap eksis di Purwokerto, hanya ada beberapa yang masih ada, kalau yang lain kayak aji mumpung doang si, yang saya tahu tuh ada nama Let's Drive, Go-Bring, Nebeng, Lamb-Jek, dan Ojek Hitz.

8. Sudah berapa lama Anda menjadi Agen BLEK-JEK?

Saya sendiri jadi Agen yang cukup senior di BLEK-JEK, terhitung sejak pertengahan April saya sudah tergabung BLEK-JEK, jadi mungkin sudah sekitar 8 bulan.

9. Apa keuntungan menjadi seorang Agen BLEK-JEK?

Kalao keuntungan ya banyak si, ya kalau kita kerja kan pastinya yang dicari duit ya, yang paling utama ya tentunya pasti keuntungan masalah finansial, itu utamanya. Tetapi disamping itu juga si banyak keuntungannya, kayak membangun relasi dengan para konsumen, jadi semenjak ikut BLEK-JEK ini banyak kenalan juga yang pada akhirnya nawarin kerja dan segala macem, keuntungan lainnya itu ngisi waktu luang dengan kegiatan berprofit.

10. Apa ciri khas dari para Agen BLEK-JEK?

BLEK-JEK punya standar tersendiri, dimana para Agennya itu diwajibkan untuk senantiasa menggunakan masker, buff atau penutup mukalah. Nah,

disamping itu juga kita diharuskan untuk berpenampilan rapi yang tentunya tidak acak-acakan, dan wangi. Memiliki surat berkendara yang lengkap, dan memiliki fasilitas seperti helm SNI dan jas hujan.

11. Sebagai seorang Agen BLEK-JEK, bagaimana cara Anda untuk menarik konsumen?

Kalau untuk menarik konsumen, kita harus benar-bener tampil wangi dan rapi supaya enak dipandang sama konsumen, seperti standar kita. Disamping itu kita juga senantiasa ramah sama konsumen, jadi disepanjang perjalanan tuh jangan diem-diemanlah sama konsumen, supaya pada akhirnya konsumen tuh naik BLEK-JEK itu betah, gak risih.

12. Bagaimana caranya membuat nyaman konsumen sehingga mereka menggunakan BLEK-JEK secara berkelanjutan?

Buat saya itu suatu hal yang simpel namun sulit untuk dipertahankan, caranya ya paling utama itu ramah, jangan jutek, anggaplah kita itu bukan sedang bawa penumpang, melainkan antar-jemput temen sendiri tetapi yang dibayar, dengan begitu menurut rasa nyaman itu akan muncul dengan sendirinya, yang membuat pada akhirnya mereka itu kalau kemana-mana, pakainya ya BLEK-JEK.

13. Apakah ada pelatihan khusus yang didapatkan Agen BLEK-JEK untuk menarik konsumen?

Kalau pelatihan khusus menarik konsumen, ya sebenarnya gak ada si, hanya saja memang standar itulah yang selalu di pegang oleh para Agen

untuk menarik konsumen supaya mereka pada akhirnya menggunakan jasa kita.

14. Bagaimana proses Agen BLEK-JEK dalam melakukan penjemputan?

Kalau untuk prosesnya memang agak rumit si, gak kayak transportasi online yang basisnya aplikasi yang tinggal klik, kalau di kita itu ada formatnya tersendiri, nanti kalau konsumen sudah isi formatnya kita kan tahu tuh antar-jemputnya mau kemana, nah setelah itu kita tentukan tarifnya, kalau sudah deal dan siap, langsung kita eksekusi dan penjemputannya juga diusahakan sebelum jam pemesanan, sekitar 5-10 menit kita sudah harus ada di lokasi.

15. Apa saja yang dilakukan Agen BLEK-JEK sebelum melakukan proses antar-jemput?

Yang pasti kita harus siapkan dulu motornya yang primalah, di cek dulu kondisinya, daripada nanti ada trouble di jalankan malu. Nah, abis itu kita siapin helm dan jas hujan, lalu kita konfirmasi ulang ke konsumen, setelah ok baru kita lakukan penjemputan.

16. Ketika ada keterlambatan dalam penjemputan, apa yang dilakukan Anda sebagai Agen BLEK-JEK?

BLEK-JEK punya standar dimana keterlambatan order hingga 30 menit, itu kita wajib memberikan gratis (free ride), terus kalau untuk orderan ke stasiun atau terminal, semisal ada keterlambatan yang dilakukan oleh para Agen, yang pada akhirnya membuat tiket hangus, itu kita ganti,

sesuai dengan apa yang konsumen beli, hal itu sebagai bentuk komitmen BLEK-JEK dalam memberikan pelayanan yang prima.

17. Dalam satu hari, berapa penghasilan yang bisa Anda dapatkan?

Tidak dapat dipastikan si kalau masalah penghasilan, tetapi saya pikir sehari 50rb bersih dapatlah, tetapi itu juga tergantung aktif atau tidaknya Agen di BLEK-JEK, kalau misal rajin, ya tentunya bisa lebihlah, tetapi pendapatan menurun drastis kalau pas liburan mahasiswa, mengingat kita ini kan sasaran utamanya mahasiswa.

18. Adakah kendala yang ditemui Agen BLEK-JEK selama melakukan proses antar-jemput?

Kalau kendala mah pasti ada, selama ini saya pribadi kendalanya kalau mencari alamat yang boleh dibilang sudah lengkap dan jelas tetapi susah dicari karena posisinya yang masuk ke dalam, kemudian kendala lagi kalau pas hujan, karena gak semua konsumen itu mau pakai jas hujan kadang sampe kitanya harus nunggu reda dulu, itu terkadang wasting time bangetlah, kendalanya juga kalau konsumen order ke jarak yang dekat cuman bayarnya pake uang 50rb/100rb nah itu udah PR banget.

19. Apa suka dan dukanya menjadi Agen BLEK-JEK?

Suka-dukannya itu ketika kalau sudah sampe di TKP tiba-tiba konsumen cancel, ya namanya manusialah kesel itu hal wajar, apalagi sudah keluar bensin, buang waktu tetapi malah gak dapet apa-apa. Sukanya ya banyak, kadang ketika order ke stasiun, tarifnya jelas-jelas 8rb, tetapi karena menurut mereka terlalu murah, gak jarang juga konsumen yang sering

kasih 15rb, dan sukanya lagi ya ngilangin streslah dengan jalan-jalan keliling kota Purwokerto.