

## LAMPIRAN

### 1. DAFTAR PANDUAN WAWANCARA

#### **Profil perusahaan dan Strategi Bersaing**

1. Bontings ini merupakan bisnis dalam bidang atau industri apa?
2. Apa saja produk yang dijual di Bontings?
3. Dimana alamat tempat Bontings sekarang?
4. Sejak Kapan didirikannya Bontings?
5. Bagaimana cerita yang melatarbelakangi awal mulanya Bontings didirikan?
6. Berapa jumlah pegawai Bontings sekarang?
7. Bagaimana situasi dan keadaan awal mula didirikannya Bontings?
8. Bagaimana situasi dan keadaan Bontings sekarang?
9. Bagaimana situasi dan kondisi persaingan yang dihadapi Bontings hingga saat ini?
10. Apa saja hal yang akan Bontings kembangkan dan ditingkatkan? Inovasi produk atau inovasi internal perusahaan?
11. Jelaskan dan sebutkan dasar penentuan dan makna dari visi misi yang ditetapkan Bontings?
12. Siapakah pemilik dan pihak-pihak yang berkaitan dari berdirinya Bontings?
13. Berapa akumulasi jumlah *omzet* dan *net profit* yang didapatkan setiap bulan?
14. Jelaskan dan sebutkan setiap pihak dan perannya dalam struktur organisasi Bontings?
15. Sebutkan dan jelaskan setiap pembagian tugas serta tanggung jawab pegawai organisasi di Bontings?
16. Sebutkan dan jelaskan peraturan yang diberlakukan dan diterapkan di Bontings?

#### ***Segmenting***

17. Sebutkan dan jelaskan cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen pasar? Apa yang menjadi pertimbangan Bontings dalam mengelompokkan segmen pasar berdasarkan pendapat dan pandangan Bontings?
18. Kota atau daerah mana yang menjadi sasaran atau target utama Bontings? Jelaskan mengapa?

19. Apakah iklim atau cuaca dapat berpengaruh terhadap naik turunnya penjualan produk Bontings ? Jelaskan?
20. Bagaimana peluang pasar Bontings bila dihubungkan dengan populasi Kalimantan timur?
21. Berapa kisaran umur yang paling menyukai produk Bontings?
22. Apakah setiap macam produk Bontings ditujukan untuk jenis kelamin tertentu? Jelaskan alasannya?
23. Apakah bisnis Bontings dominan diperuntukan untuk pelanggan dengan tingkat pendidikan tertentu? Jelaskan alasannya?
24. Apakah Bontings diperuntukan untuk golongan agama etnis status tertentu? Jelaskan alasannya?
25. Apakah Bontings diproduksi atau dikemas untuk memenuhi kebutuhan keluarga? Jelaskan alasannya?
26. Apakah produk Bontings diminati dan merupakan tujuan belanja para pekerja?
27. Apakah produk Bontings dapat menjadi *lifestyle* bagi pembeli?
28. Sebutkan dan jelaskan hal yang dipertimbangkan Bontings dalam mengelompokkan pasar berdasarkan Penghasilan?
29. Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen secara geografis?
30. Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan umur dan siklus hidup?
31. Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan pengetahuan, sikap, penggunaan, atau tanggapan pembeli terhadap produk Bontings?
32. Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan waktu kesempatan pembeliannya?
33. Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan manfaat yang dicari pelanggan dari sebuah produk?
34. Konsumen di wilayah mana saja yang menjadi sasaran target pasar dan segmen Bontings?
35. Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap pasar berlandaskan gaya hidup atau karakteristik kepribadian?

### **Targeting**

36. Siapa saja target segmen pasar yang Bontings tetapkan?
37. Jelaskan alasan yang mendasari Bontings dalam memilih target pasar tersebut?

38. Bagaimana pertumbuhan target pasar Bontings?

**Positioning**

39. Bagaimana cara membangun citra produk Bontings yang mudah diingat dan menempel dibenak pelanggan?

40. Jelaskan keistimewaan secara detail perbedaan signifikan produk Bontings dari produk kompetitor dilingkungan industri yang sama?

41. Jelaskan kegunaan dan keistimewaan yang ditawarkan Bontings melalui setiap produknya kepada pelanggan?

42. Bagaimana cara Bontings dalam menawarkan dan mempromosikan produknya sehingga pelanggan tertarik untuk membeli?

43. Jelaskan dan sebutkan perbedaan khusus produk dan layanan Bontings dari bisnis sejenis atau kompetitor?

**Produk**

44. Sebutkan dan jelaskan macam-macam produk yang Bontings jual?

45. Berapa jumlah varian setiap produk yang ditawarkan Bontings ?

46. Bagaimana kualitas setiap produk yang ditawarkan Bontings (dari mulai bahan, proses pembuatan, rasa makanan dan kebersihan? Apakah kualitas yang dibuat telah sesuai dengan harga yang dipatok?

47. Apakah produk Bontings sudah diketahui oleh masyarakat luas?

48. Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar produknya dikenal dan diketahui masyarakat luas?

49. Bagaimana bontings mengemas produknya supaya menarik penampilan kemasan Bontings dapat menarik minat konsumen untuk membeli?

50. Apa saja upaya yang dilakukan Bontings agar kemasannya menarik bagi konsumen?

51. Bagaimana sistem garansi di Bontings pada setiap produk yang dijual?

52. Jelaskan proses Bontings dalam mengatur *inventory* ?

53. Jelaskan perbedaan varian setiap produk terhadap sistem B2B dan B2C yang Bontings terapkan?

54. Jelaskan fitur produk yang ditambahkan yang menjadi pembeda produk Bontings dengan kompetitornya ?

## **Harga**

- 55. Jelaskan sistem diskon atau bonus yang diberlakukan Bontings?
- 56. Apakah Bontings menerapkan harga *bundling* pada produk tertentu? Jelaskan?
- 57. Jelaskan sistem *bundling* yang diberlakukan Bontings?
- 58. Sebutkan dan jelaskan sistem pembayaran yang diterapkan Bontings (*cash* atau *cashless*)?
- 59. Apakah ada perbedaan harga pada produk Bontings pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?
- 60. Jelaskan hal dasar yang menjadi pertimbangan dan penentu dalam menetapkan harga produk Bontings?
- 61. Bagaimana harga produk di Bontings dengan kompetitor?

## **Tempat**

- 62. Dimana sajakah Bontings menetapkan lokasi atau mendistribusikan produknya?
- 63. Apa saja hal yang Bontings pertimbangkan dalam menentukan media distribusi produknya?
- 64. Bagaimana cara bontings menetapkan harga yang sesuai berdasarkan tempat?
- 65. Bagaimana cara bontings menetapkan tempat yang sesuai berdasarkan dari segi konsumen?
- 66. Apakah lokasi Bontings operasional usaha dekat dengan *supplier*?
- 67. Jelaskan hal yang menjadi dasar dalam penentuan lokasi Bontings sekarang?
- 68. Bagaimana kemudahan akses konsumen ke lokasi kantor Bontings dan outlet?
- 69. Bagaimana cara yang memudahkan konsumen dalam menemui lokasi Bontings?
- 70. Jelaskan keadaan dan situasi daerah disekitar Bontings saat ini?
- 71. Sebutkan dan jelaskan media lain yang memudahkan konsumen dalam menjangkau produk Bontings tanpa ke lokasi?

## **Promosi**

- 72. Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang Bontings lakukan?
- 73. Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang sudah Bontings terapkan?
- 74. Dimana Bontings mengiklankan dan mempromosikan setiap produknya?
- 75. Jelaskan cara Bontings dalam menjalin hubungan dan relasi komunikasi yang efektif dengan calon pembeli ?

76. Apakah ada perbedaan dalam cara promosi pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?
77. Jelaskan cara promosi pemasaran secara langsung yang dilakukan Bontings?
78. Jelaskan cara yang dilakukan Bontings dalam mempromosikan produknya kepada pelanggan?
79. Apa saja media yang digunakan Bontings sebagai alat promosi produknya?
80. Promosi apa saja yang telah diterapkan Bontings? Berapa lama durasi promosi tersebut dan berapa kali promosi tersebut dilakukan?
81. Bagaimana cara Bontings melakukan kegiatan promosi untuk menjalin hubungan dan relasi dengan masyarakat luas?
82. Setelah beberapa kali melakukan promosi, promosi apa yang paling menarik minat konsumen?
83. Bagaimana dampak dan pengaruh yang Bontings rasakan setelah melakukan berbagai aktivitas promosi tersebut?
84. Apakah Bontings pernah melakukan penjualan pribadi secara langsung dengan pelanggan?

#### **Orang**

85. Bagaimana cara Bontings dalam proses merekrut pegawai atau karyawan?
86. Bagaimana cara Bontings dalam melatih setiap pegawai baru?
87. Bagaimana usaha yang dilakukan Bontings dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pegawai?
88. Bagaimana cara Bontings melatih pegawai dalam menghadapi dan melayani konsumen dengan sopan dan ramah?
89. Sebutkan dan jelaskan kriteria seragam atau kostum yang dipakai pegawai setiap harinya?
90. Jelaskan cara pegawai atau karyawan dalam mengatasi dan menangani masalah atau ketidakpuasan konsumen?

#### **Proses**

91. Bagaimana mekanisme proses produksi yang dilakukan Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?
92. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?

93. Bagaimana mekanisme proses penyajian produk (dari proses pembuatan, pengemasan, pendistribusian, pemesanan dan pembayaran)?
94. Apakah produk-produk Bontings selalu *ready* setiap hari atau bagaimana? Jelaskan
95. Bagaimana cara Bontings mempertahankan konsisten dalam menjaga setiap kualitas produknya?
96. Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar memudahkan proses produksi dan pengemasan yang efektif?
97. Bagaimana cara yang dilakukan Bontings sehingga membuat pelanggan nyaman saat berbelanja?
98. Bagaimana Bontings untuk selalu terbuka dan menerima setiap kritik dan masukan dari konsumen agar dapat semakin lebih baik lagi kedepannya?

#### **Bukti Fisik**

99. Sebutkan apa saja fasilitas yang disediakan Bontings untuk kenyamanan pelanggan?
100. Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam membuat sarana fisik yang menarik dan berbeda dibanding kompetitornya?
101. Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam mengisaratkan atau memberitahu konsumen mengenai keistimewaan dan kelebihan kualitas produknya?
102. Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam menciptakan kesan atau sesuatu yang lain dalam setiap produk yang ditawarkan?

## 2. Transkrip Wawancara

### Transkrip Wawancara untuk *Owner Bontings Balikpapan*

Nama Informan :Nursahaya

Jabatan :Pemilik

Hari / tanggal :Selasa, 25 April 2023

Pukul : 13:00 - 15:00 WIB

Lokasi :Toko Bontings- Jl.Cakalang RT 23 No 75, Kelurahan Manggar Baru, Balikpapan

### Profil Perusahaan dan Strategi Bersaing

Yenny :Bontings ini merupakan bisnis dalam bidang atau industri apa?

Bu Nursahaya :Jadi Bontings itu merupakan *food and beverage*, ya itu kayak camilan, makanan ringan juga bisa, dijadikan oleh-oleh khas Balikpapan.

Yenny :Apa saja produk yang dijual di Bontings?

Bu Nursahaya :Banyak kalau dijual ya, ada macam-macam, bahan dasarnya itu kepiting sama berbagai jenis hasil laut ya, kayak amplang ikan pipih, snack kepiting, ada mantau, abon ikan tuna, amplang kepiting juga ada, amplang ikan tenggiri, amplang rumput laut, peyek kepiting, abon kepiting, stik kepiting, macam-macam ya, banyak pokoknya dan masih banyak lagi.

Yenny :Dimana alamat tempat Bontings sekarang?

Bu Nursahaya :Jadi Bontings itu punya kantor sekaligus outlet pertama itu di Manggar Baru, itu outlet pertama Jalan Cakalang RT 23 No 75 dan sekarang ada tiga outlet lainnya di Gunung Sari, Stal Kuda sama Gunung Bakaran.

Yenny :Sejak Kapan didirikannya Bontings?

Bu Nursahaya :Bontings itu tahun 2006, gak salah bulan September gitu.

Yenny :Bagaimana cerita yang melatarbelakangi awal mulanya Bontings didirikan?

Bu Nursahaya :Jadi awalnya, kita itu memilih tinggal di Balikpapan ya, itu karena kita lihat prospek kerjanya itu lebih bagus. Kita itu menggeluti usaha pengeksport daging kepiting. Terus suatu hari, daging kepiting kita ini dikembalikan dengan alasan keterlambatan. Kita ya putar otak gimana caranya supaya ada solusi, cuman ya agak buntu gitu awal-awalnya daripada dibuang, ya kita iseng sih membuat abon kepiting pas itu. Buat tau-taunya kita bagikan ke orang-orang, dikemas kecil-kecil ditawarkan ke orang-orang. Orang-orang itu bilang enak rasanya itu gurih gitu. Ya abis itu, kita gak lama kemudian dapat informasi bahwa Pemkot

Balikipapan itu mengadakan kontes. Kontes itu kayak pameran makanan khas Balikpapan, ya kita daftarinlah coba-coba yakan kita, bisa atau gak ya kan coba-coba aja itu tahun 2006. Tau-taunya terpilih juara satu, ya kita kaget gitu, kita kagum tak terduga, kita juara 1 jadi abon kepiting kita ini dijadikan makanan kering khas Balikpapan dikarenakan Balikpapan juga merupakan hasil kepiting terbesar gitu. Gitu kira-kira ya, awal ceritanya.

Yenny :Berapa jumlah pegawai Bontings sekarang?

Bu Nursahaya :Kalau jumlah pegawai Bontings itu sekarang itu 25 kira-kira ya, 3 keuangan, 2 kurir, 10 operasional produksi dan 10 operasional toko.

Yenny :Bagaimana situasi dan keadaan awal mula didirikannya Bontings?

Bu Nursahaya :Jadi, setelah Bontings menang itu, Bontings abon khususnya itu semakin dikenal masyarakat luas ya, bukan cuma Balikpapan jadi diberbagai kota di Kalimantan Timur maupun luar pulau ya itu lumayan membludak ya, semakin terkenal dari situ. Pas itu, waktu pertama ya itu abon kepiting, sekarang sudah banyak muncul produk-produk kita ya, uda munculin produk lain yang bahan dasarnya juga sama ya, olahan kepiting maupun dasar hasil laut lainnya, kayak abon kepiting, abon tuna ya, amplang kepiting, peyek kepiting, snack kepiting, stik kepiting dan macam lainnya. Jadi, Dzakwani Food ini merupakan produsen sekaligus distributor untuk Bontings untuk produk merek Bontings itu, kita punya *reseller offline* dan *online*. Bontings inikan punya kantor ya, sekaligus jadi satu sama outlet pertamanya Bontings, yaitu di Manggar Baru yang tadi saya bilang Cakalang RT 23 No 75 itu, Manggar Baru itu outlet pertama kali didirikan. Awal mulanya itu Bontings cuma punya 3 orang karyawan yaitu ART (asisten rumah tangga). Awal mula produksi itu cuma mengemas macam-macam makanan camilan, jadi kemasan yang lebih kecil, terus kita tawarkan ke toko-toko kecil dulu itu ya, terus mulai merintis terus berkembang menawarkan ke restoran, bandara, *minimarket*, toko oleh-oleh. Akhirnya kita sampai ke luar kota baik di Kalimantan Timur ya sampai luar pulau juga ada, pulau Jawa pulau Sulawesi itu banyak itu. Mulai Tahun 2007 itu ada outlet baru kita, namanya Bontings stal kuda itu di Jendral Sudirman No 40 . Bontings ini kan CV Dzakwani Food ya, jadi ya kita rintis itu 2006 pas menang juara itu ya, habis juara itu kita rintis karena sudah semakin terkenal, jadi kita menang karena inovasinya unik khas Balikpapan, dapat penghargaan gitu.

Yenny :Bagaimana situasi dan keadaan Bontings sekarang?

Bu Nursahaya :Sekarang Bontings sudah punya 20 item kemasan produk, macam-macam ada kepiting, ikan, udang, banyak sudah ada 20 item produk rasa yang berbeda-beda ya. Kita itu bahan dasar fokus ke bahan dasar hasil laut ya kayak abon kepiting, abon ikan tuna, amplang kepiting, peyek kepiting, snack kepiting, stik kepiting. Sekarang kita punya 4 outlet sudah ya di Manggar, Bakaran, Stal Kuda, Gunung Sari. Ada 25 pegawai, 3 keuangan, 2 kurir, 10 operasional toko, 10 operasional produksi dan sekarang tahun 2022 ada punya 20-25 *supplier*, dari berbagai kota maupun luar pulau, banyak yah. Jadi, tahun 2018 kita uda mulai menjual di sosial media seperti Instagram dan Shopee, itu mulai tahun 2018.

Yenny :Bagaimana situasi dan kondisi persaingan yang dihadapi Bontings hingga saat ini?

- Bu Nursahaya :Kalau situasi persaingan saat ini, saya rasa semakin ketat ya, bukan cuman bisnis oleh-oleh, bukan cuma bisnis makanan, tapi semua bisnis itu pasti semakin ketat. Semakin hari semakin ketat ya, apalagi di Balikpapan ini adalah ibu kota negara baru ya, sangat berdekatan dengan wilayah ibu kota negara baru. Jadi memang, percepatan pembangunan IKN ini sangat cepat ya dan merata di Ibu Kota Negara baru ini pembangunan cukup cepat di Kalimantan Timur. Tapi, itu ada dampaknya ke semua bisnis, saya rasa bukan cuma bisnis oleh-oleh, bukan cuma bisnis makanan, ya bisnis oleh-oleh itu ya itu ketat sih. Semakin banyak yang menjual toko oleh-oleh khas Balikpapan, semakin banyak yang menjual makanan ringan camilan, snack-snack yang bahan dasarnya itu kayak kepiting juga ada, bahan dasar hasil laut itu semakin banyak ya muncul. Bermunculan pesaing lama maupun pesaing baru, itu makin banyak sekarang di Balikpapan khususnya ya.
- Yenny :Apa saja hal yang akan Bontings kembangkan dan ditingkatkan? Inovasi produk atau inovasi internal perusahaan?
- Bu Nursahaya :Ya kalau inovasi itu banyak ya, banyak yang Bontings ingin inovasikan, supaya banyak produk, banyak varian, banyak rasa ya. Biar orang itu ga bosan, produknya itu-itu aja ya, jadi kita ingin memperbanyak produk ya. Inovasi rasa, inovasi produk, inovasi macam ya, inovasi kemasan juga penting itu semua supaya tertarik biar indah gitu dilihat. Inovasi cara marketingnya yah, kita belajar harus banyak yang lain kayak Instagram *ads*, biar lebih banyak dijangkau seluruh Indonesia. Banyak yang tahu produk Bontings, kan cuma asalnya aja dari Balikpapan tapi kita ingin target itu semua seluruh Indonesia itu jangkauan Bontings, jadi bisa dikirim ke luar kota ke luar pulau. Terus kita juga ingin mengatasi cara produksi yang ada hambatan, kalau hujan gabisa jemur atau bahan bakunya itu dari *supplier* lama datangnya karena jauh. Tempatnya luar kota, luar pulau atau memang dari *supplier* pemasok itu memang habis gitu. Jadi kita harus memperbanyak mencari *supplier-supplier*, biar bahan baku kita selalu tersedia untuk produksi gitu ya. Terutama saat hari besar-besar kayak *high season* gitu, banyak banget yang harus kita persiapkan dari stok bahan baku biar *ready* gitu, biar kalau orang mau beli hampers atau kirim luar kota gitu bisa. Kita memperbanyak *supplier*, juga memperbanyak mitra bisnis gitu ya restoran, bandara, *minimarket* biar omzet kita itu naik terus gitu ya, biar ga stagnan aja gitu. Naik teruskan bagus berarti berkembang produknya terus maju, ya memang harus berproses ya gabisa instan langsung melejit itu gabisa, jadi harus proses banyak. Jadi yaa pasti kita mau ekspansi dalam segala hal agar meningkat dalam segala aspek, baik pemasaran maupun varian rasa produk maupun produksinya cepat jadi harus cukup bahan bakunya.
- Yenny :Jelaskan dan sebutkan dasar penentuan dan makna dari visi misi yang ditetapkan Bontings?
- Bu Nursahaya :Kalau makna dari Bontings itu ya palingan sederhana aja ya. Bontings itu kan produk pertamanya abon kepiting ya, jadi kita menang juara satu sebagai makanan ringan khas Balikpapan. Itu sebuah penghargaan yang kita hormati yaa, sangat kita hargai karena kepiting juga merupakan ikon Balikpapan ya karena Balikpapan penghasil kepiting terbesar, kita harus tahu itu jadi kita ingin Bontings itu selalu terkenal sebagai makanan khas Balikpapan. Kepitingkan diminati bukan cuma warga Balikpapan tapi seluruh warga di Indonesia yaa

karena kita pengirimannya bisa luar pulau luar kota. Jadi kita ingin seluruh Indonesia itu bisa menikmati, bisa tahu bisa kenal Bontings . Kalau visi misi itu, visi itu terwujudnya CV Dzakwani Food sebagai pelopor makanan khas Balikpapan ya. Dengan menciptakan tatanan hidup sosial yang adil dan makmur ya. Seperti visi misi masyarakat pada umumnya ya. Kalau misi itu kita ingin meningkatkan pemberdayaan hasil perikanan, menyediakan berbagai variasi produk olahan hasil perikanan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan ekonomi daerah dan negara dan kita juga bekerjasama dengan mitra bisnis ya. Jadi menguntungkan dan membuka lapangan pekerjaan untuk orang lain yang menguntungkan sekali dan yang terakhir itu berupaya dalam membuka lapangan pekerjaan seperti itu.

- Yenny :Berapa akumulasi jumlah *omzet* dan *net profit* yang didapatkan setiap bulan?
- Bu Nursahaya :Kalau *omzet* itu, kurang lebih delapan ratus juta ya pertahun itu kurang lebih.
- Yenny :Jelaskan dan sebutkan setiap pihak dan perannya dalam struktur organisasi Bontings?
- Bu Nursahaya :Kalau Bontings itukan punya operasional toko, kurir, operasional produksi, manajer keuangan, sama ya pemiliknya saya. Jadi kalau operasional toko itu banyak juga tugasnya ya melayani pembeli, mengatasi komplain pembeli, bertanggung jawab kebersihan toko, kerapian toko. Jadi dia juga benahi kalau ada yang ga rapi, sama bertanggung jawab sama pembayaran yang terjadi di kasir dan keuangan toko juga. Kalau kurir yaa mengantarkan pesanan, pengiriman, produk Bontings ya, juga bertanggung jawab sama setiap produk, setiap kendaraan yang dipakai. Kalau operasional Bontings produksi itu ya menyediakan alat dan bahan baku produk, menggoreng produk dari bahan baku mentah, mengemas *packaging* produk ya sama bersedia dalam bertanggung jawab dalam ketersediaan produk jadi kalau ada bahan baku yang kosong, alat yang rusak harus diganti, diberi baru secepatnya, disiapkan dengan segera yaa dan menyiapkan pesanan pelanggan pastinya yaa. Kalau manajer keuangan itu ya bertanggung jawab pada laporan keuangan perusahaan, bertanggung jawab sama gaji karyawan, uang makan, uang lembur dan masih banyak lagi. Kalau pemilik *owner*, saya yaitu ya pasti modal yang keluar yaaa untuk toko outlet yang diperlukan Bontings, menjalin kerjasama yang baik dengan mitra bisnis yaaa, terus mengatasi permasalahan pelanggan maupun karyawan, memutuskan keputusan bisnis, membuat strategi jangka panjang, jangka pendek itu *owner* dan juga langsung mengawasi dan mengontrol jalannya perusahaan ya jadi kalau ada masalah kita yang *handle* secara keseluruhan.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan peraturan yang diberlakukan dan diterapkan di Bontings?
- Bu Nursahaya :Kalau peraturan itu banyak yah, yang pasti kita itu saling mengingatkan kalau misalnya ada yang salah diperbaiki ke sesama karyawan ya harus sopan, ramah, senyum, maupun ke pelanggan juga melayani itu dengan hati yang tulus ikhlas yaa. Jadi kita menganggap semua karyawan sudah menjadi keluarga sendiri, bukan hanya hubungan kerjasama tapi juga relasi keluarga yang saling membangun ya. Sebagai perwujudan visi misi Bontings juga ya, yang tadi saya jelaskan visi misi. Kita juga pasang poster pembeli adalah raja untuk selalu mengingatkan agar karyawan ga lupa untuk selalu melayani pembeli dengan

hati yang rendah hati, merespon setiap komplain *feedback* positif negatif caranya itu dengan baik, bersifat terbuka terhadap masukan yaa, karena masukan itu yang membangun kita lebih baik lagi. Bila ada komplain ya segera cari solusi, solusi yang bijak. Komplain pelanggan kalau karyawannya gabisa menyelesaikan masalah konsumen, ya *owner* yang turun tangan menyelesaikan masalah konsumen, biar cepat selesai dan dapat solusi terbaik gitu kan yah sama ada kostum yaa. Peraturannya di Bontings juga ada kostum untuk seluruh karyawan memakai kostum ada 3 seragam warna merah, kuning, putih yang dipakai secara bergantian pada jam operasional kerja Bontings ya, senin sampai minggu full jam 10 pagi hingga sampai malam yaa yang sudah saya jelaskan tadi.

### **Segmenting**

Yenny :Oke bu jadi kita masuk ke bagian segmenting, Sebutkan dan jelaskan cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen pasar? Apa yang menjadi pertimbangan Bontings dalam mengelompokkan segmen pasar berdasarkan pendapat dan pandangan Bontings? Segmentasi pasar perilaku, demografis, geografis dan psikografis.

Bu Nursahaya :Kalau segmentasi pasar geografis, ya pasti kita wilayahnya itu seluruh Indonesia yaa bukan cuma Balikpapan, seluruh Indonesia target *customer* kita yaa. Kalau iklim, yaitu iklim berpengaruh terhadap jemuernya bahan baku sama kalau *customer* juga perlu jemur bahan baku sebelum digoreng. Kalau demografis itu usia dan kelamin ya, itu yaa usia itu dari anak-anak hingga orang tua itu bisa menikmati. Soalnya bahan kita itu aman ya pake minyak yang aman, tanpa pengawet, tanpa pemanis, tanpa pewarna yang berbahaya. Sudah PIRT, Halal, MUI juga jadi aman ya. Bahan-bahannya higienis dan ada pemeliharaan kualitas QC (*Quality Control*). Ada bahan-bahan yang berkualitas makanya harganya lumayan. Jenis kelamin ya perempuan laki-laki tidak memandang gender. Penghasilan yaitu karena kita mematok harga yang cukup tinggi, jadi kita itu targetnya itu kaum menengah ke atas yaa, karena bahan –bahan nya kita berkualitas jadi harganya juga bagus yaa. Pendidikan, semua latar belakang pendidikan karena kita ingin semua orang dapat menikmati gitu yaa. Psikografis itu ya kelas sosial menengah ke atas, gaya hidup yang praktis karena Bontings ini termasuk makanan yang praktis gampang, kayak abon langsung makan sama nasi anget putih bisa seperti itu yaa kira-kira.

Yenny :Kota atau daerah mana yang menjadi sasaran atau target utama Bontings? Jelaskan mengapa?

Bu Nursahaya :Kalau target yaa, yang tadi saya sudah jelaskan yaa, target sasaran *customer* kita ini bukan cuma Balikpapan. Bontings cuma dari Balikpapan asalnya aja, tapi kita target *customer* seluruh Indonesia. Terutama kota besar kayak Jakarta, Surabaya, Bandung yaa makanya kita bisa kirim luar pulau, luar kota, bisa beli lewat *online*, Shopee, Instagram. Nanti kita akan buka lagi di Bukalapak, Tokopedia biar semakin banyak *marketplace* yang menyediakan produk Bontings yaa.

- Yenny :Apakah iklim atau cuaca dapat berpengaruh terhadap naik turunnya penjualan produk Bontings ? Jelaskan?
- Bu Nursahaya :Ya sangat berpengaruh, cuaca iklim jadi kalau hujan itu cukup meresahkan karena dapat menghambat proses produksi, karena kitakan memerlukan matahari untuk jemur bahan baku biar digoreng itu sempurna, mekarnya itu sempurna jadi kita harus jemur dulu pake matahari ya. Kalau hujan terus ya pusing juga ya kadang-kadang. Jadi, kita kadang itu pakai oven untuk mengeringkan bahan baku yang mentah, namun kita juga harus memperbanyak oven, jumlah oven, biar saat pesanan membludak itu bisa selesai tepat waktu gitu ya, jadi tidak memakan banyak waktu . Kalau banyak oven yang tersedia, jadi kita harus menyiapkan jumlah oven yang banyak juga, apalagi *high season* itu membludak secara tiba-tiba jadi kita harus mendapatkan bahan baku dan oven yang banyak biar tersedia stoknya. Hujan itu juga berpengaruh terhadap kunjungan konsumen ke wisata yaa dan biasa kalau hujan terus mereka jarang ke wisata dan membeli secara *offline* ke toko itu jarang juga yaa. Jarang biasanya yaa beli *online* yaa dan mereka juga memerlukan sinar matahari untuk beberapa produk yaa. Dijemur baru goreng biar saat dimakan itu mekar sempurna ya. Alternative lain yaitu dengan belanja produk secara *online*, Shopee, Instagram biar ga perlu capek-capek ke *offline* atau tidak, menyediakan produk Bontings sebelum musim hujan yaa, bisa pakai oven untuk mengeringkan produk jika cuaca hujan terus tak menentu.
- Yenny :Bagaimana peluang pasar Bontings bila dihubungkan dengan populasi Kalimantan timur?
- Bu Nursahaya :Populasi Kalimantan Timur inikan ibu kota negara baru yaa. Jadi semakin hari semakin banyak penduduknya semakin banyak turisnya wisatawan yang berkunjung ke Bontings Balikpapan karena Balikpapan inikan ibu kota negara baru dimana kalo ibu kota negara baru itu pembangunan itu dilakukan itu besar-besaran dan cepat sekali yaa jadi ini sangat berpengaruh peluang besar bagi Bontings yaa karena kalo semakin ramai semakin banyak penduduknya semakin banyak wisata yang indah . Orang juga banyak berkunjung ke Balikpapan dan pastinya juga beli oleh-oleh khas Balikpapan sebelum pulang ke tempat semula gitukan yaa . Jadi berpeluang besar sih peluang bagus karena Balikpapan ini ibu kota negara baru.
- Yenny :Berapa kisaran umur yang paling menyukai produk Bontings?
- Bu Nursahaya :Kalau kisaran umur kita yaa menargetkan semua umur ya dari anak-anak sampai orang tua sampai lansia karenakan produknya itu aman bahan-bahanya bagus berkualitas.Tidak pakai bahan pengawet, pewarna, pemanis yang berbahaya tidak, pake minyak goreng yang sehat juga yaa makanya harga kita ya cukup lumayan ya kita mematok untuk harga kaum menengah ke atas yaaa.
- Yenny :Apakah setiap macam produk Bontings ditujukan untuk jenis kelamin tertentu? Jelaskan alasannya?
- Bu Nursahaya :Ya tadi saya bilang yaa bahwa Bontings ini tidak memandang jenis kelamin. Tidak memandang gender jadi laki perempuan bisa . Kita menginginkan semua orang dapat menikmati kelezatan produk Bontings yaa jadi tidak memandang gender laki-laki perempuan bisa.

- Yenny :Apakah bisnis Bontings dominan diperuntukan untuk pelanggan dengan tingkat pendidikan tertentu? Jelaskan alasannya?
- Bu Nursahaya :Tidak. Tidak kalau pendidikan semua latar pendidikan bisa menikmati Bontings yaa tidak memandang latar belakang pendidikan.
- Yenny :Apakah Bontings diperuntukan untuk golongan, agama, etnis dan status tertentu? Jelaskan alasannya?
- Bu Nursahaya :Tidak juga karena Bontings ini aman ya, Halal, sudah ada PIRT dan MUI jadi aman untuk semua agama dan etnis. Halal ya jadi tidak memandang golongan, suku, agama, etnis tertentu tidak. Jadi semua suku, semua agama, semua etnis, semua status itu bisa menikmati karena Halal, MUI dan PIRT bahan-bahannya aman berkualitas. Tidak pengawet, tidak pewarna yang berbahaya itu tidak yaa. Jadi boleh dikonsumsi oleh semua agama, etnis dan suku.
- Yenny :Apakah Bontings diproduksi atau dikemas untuk memenuhi kebutuhan keluarga? Jelaskan alasannya?
- Bu Nursahaya :Ya jadi, produk-produk Bontings itu seperti peyek kepiting itu biasa dijadikan sebagai pelengkap saat makan tahu campur, gado-gado, amplang kepiting juga bisa jadi teman makan nasi goreng ya. Jadi, produk-produk Bontings ini cocok untuk keluarga Indonesia yaa. Bisa juga untuk buruh pekerja yaa yang saat bosan bekerja atau waktu senggang itu bisa menyemil produk Bontings atau makan abon praktiskan ya kalo kerjain sibuk itu, pasti suka sesuatu yang praktis untuk dimakan kayak abon makan sama nasi anget sudah enak sekali. Abon ikan tuna itu bisa jadikan lauk saat makan siang, stik udang, stik kepiting, peyek kepiting bisa jadi pelengkap makanan kayak bakso bisa, soto bisa, banyak yaa. Jadi ya intinya itu, Bontings ini nih produknya itu enak berkualitas yaa, makanya harganya juga bagus. Praktis jadi cocok untuk keluarga Indonesia yang sibuk yang aktivitasnya padat, karena cita rasa yang kita buat ini enak sesuai dengan lidah masyarakat Indoensia. Jadi ya, sangat memenuhi kebutuhan masyarakat Indoensia keluarga Indonesia yaa.
- Yenny :Apakah produk Bontings diminati dan merupakan tujuan belanja para pekerja?
- Bu Nursahaya :Owhh yaa jelas yaa. Yang sudah saya bilang barusan tadi, jadi Bontings inikan praktis jadi bisa untuk buruh pekerja saat bosan kerja, saat kelaparan, menunda lapar, waktu senggang bisa camil-camil produk Bontings atau makan abon Bontings sama nasi anget itu sudah praktis dan enak sekali. Jadi bagi yang sibuk aktivitasnya padat, perkotaan biasanya aktivitasnya padat pasti suka yang praktis-praktis pasti, daripada yang ribet.
- Yenny :Apakah produk Bontings dapat menjadi *lifestyle* bagi pembeli?
- Bu Nursahaya :Ya jelas yaa, karena produk Bontings itu mudah diterima sama masyarakat Kalimantan Timur dan saya rasa bisa diterima oleh masyarakat seluruh Indonesia yaa karena citra rasa itu enak sesuai lidah masyarakat Indoensia yaa. Bisa untuk dari anak kecil hingga orang dewasa karena variannya banyak, rasanya enak, sehat juga berkualitas juga. Jadi produk Bontings ini, bisa dijadikan *lifestyle* Indonesia karena sangat dekat dengan gaya hidup masyarakat indoensia yang suka praktis, enak, lezat, cita rasanya dapat itu yaa. Kayak peyek kepiting itu untuk pelengkap saat makan tahu campur, gado-gado, amplang

kepiting juga bisa dijadikan teman makan mie goreng, nasi goreng dan untuk buruh pekerja juga bisa camil-camil saat sudah selesai bekerja atau sedang santai-santai atau makan yang praktis. Nasi putih hangat sama abon sudah sangat lezat dan praktis. Jadi Bontings ini, produknya itu bukan cuma enak, bukan cuma cita rasa yang sesuai dengan lidah masyarakat, tapi juga praktis, berkualitas, sehat yang pasti dan higienis jadi sangat cocok untuk *lifestyle* Indonesia yaa.

Yenny :Sebutkan dan jelaskan hal yang dipertimbangkan Bontings dalam mengelompokkan pasar berdasarkan penghasilan?

Bu Nursahaya :Ya, karena kitakan bahannya berkualitas yaa, kalau bahan yang berkualitas maka harganya juga bagus yaa. Jadi kita itu, pasarkan ke pelanggan ke *bisnis to customer* itu yaa pasti yang kelas sosial menengah ke atas, dikarenakan bahan baku yang bagus, harganya juga bagus gitu yaa. Jadi kita itu, lebih memilih kelas menengah ke atas karena kita nilai lebih mampu dalam membeli produk kita ya makanya kita sasarannya itu masyarakat perkotaan. Kalau masyarakat menengah ke bawah, kita nilai kurang cocok dengan harga yang kita pakai yaa, takutnya menengah ke bawah merasa keberatan yaa dengan harga yang kita patok, karena kita bahan-bahannya berkualitas ya, jadi harganya juga berkualitas gitu untuk perkotaan dengan masyarakat menengah ke atas.

Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen secara geografis?

Bu Nursahaya :Ya tadi sudah saya bilang ya, Bontings inikan *online* juga melayani jadi bisa pake Shopee, Instagram seluruh Indonesia bisa. Cita rasa produk kita juga bisa untuk seluruh lidah masyarakat Indonesia ya. Masyarakat kota yang biasa lebih jago ya pake sosial media, jadi lebih mengetahui produk kita lebih mudah gitu, terus produk kita juga lebih banyak tersebar juga di restoran, oleh-oleh, *mall*, *minimarket* juga ada kita juga masukin di sana yaa supaya masyarakat itu lebih mudah menjangkau untuk belanja kebutuhan sehari-hari. Masyarakat kota itu lebih memilih produk yang berkualitas yaa, harganya tinggi tidak apa-apa yang penting kualitasnya gitu ya karena masyarakat menengah ke atas didominasi sama masyarakat kelas menengah ke atas. Produk kita juga makanannya praktis sesuai dengan gaya hidup masyarakat kota yang suka praktis karena sibuk yaa seperti itu.

Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan umur dan siklus hidup?

Bu Nursahaya :Ya tadi sudah saya bilang yaa, kita tidak menargetkan golongan status tertentu. Jadi semua status itu beragam bisa menikmati produk Bontings karena produk kita juga bervariasi, macam rasa, macam varian ya, banyak untuk memenuhi selera konsumen yang beda-beda gitu ya. Jadi Bontings itu, untuk semua usia ya anak-anak, remaja, semua bisa sampai lansia pun bisa, aman juga buat orang tua, anak kecil soalnya kita ini sudah ada MUI, Halal sama PIRT juga ada kita sudah buat juga.

Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan pengetahuan, sikap, penggunaan, atau tanggapan pembeli terhadap produk Bontings?

Bu Nursahaya :Ya kalau B2B kita itu ada memasok ke tempat belanja seperti *minimarket* yang untuk memenuhi kebutuhan hidup ya, restoran juga ada supaya orang itu lebih

gampang memenuhi belanja kebutuhan hidup sehari-hari mereka, sekaligus belanja produk Bontings ya. Kalau B2C kita itu memasarkan ke konsumen yang suka camilan ya, kita selalu memasok *minimarket* supaya mereka lebih gampang jangkaunya gitu ya. Sebagai pelengkap makanan juga bisa ya dan beberapa orang juga membawa oleh-oleh ke lokasi tujuan untuk keluarga gitu habis berpergian biasa gitu ya. Makanya kita memasok juga ke bandara dan stasiun juga ada. Produk-produk kita mudah ditemui di outlet konvensional juga ada, *minimarket* yang sudah saya bilang ya Giant, Indomaret, Hypermart, Carrefour dan Loka juga ada kita juga masuk di sana. Jadi, banyak kita masuk ya sama toko oleh-oleh seperti Gulung Janebora yang terkenal di Balikpapan, Amplang Nusantara kita juga masuk di sana. Jadi lengkap ya, banyak kita masuk yaa, kalau restoran ada Kenari Balikpapan kita juga ada masuk.

Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan waktu kesempatan pembeliannya?

Bu Nursahaya :Ya jadikan sudah tadi saya bilang ya, kitakan *online* dan *offline*. Jadi kalau misalnya orang sibuk tidak sempat belanja gitu, habis kerja ya bisa beli *online* juga bisa atau pulang malamnya bisa beli yaa, kita bukanya sampe malam kok. Hari minggu juga bisa beli secara *offline* tetap buka ya. Jadi, minggu libur kerja ya bisa beli produk Bontings kita buka kok tanggal merah, tanggal libur, hari besar nasional lainnya kita tetap buka jadi kita melayani hampers-hampers.

Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan manfaat yang dicari pelanggan dari sebuah produk?

Bu Nursahaya :Ya jadi, kita bukan hanya menawarkan cita rasa yang enak saja ya, tapi kita juga menawarkan kualitas yaa, kualitasnya bagus jadi makan itu sehat yaa, bukan cuma enak aja, bukan cuma praktis aja karena kitakan pake bahan-bahan yang berkualitas yaa. Minyaknya sehat tidak pakai pewarna, tidak pakai pemanis, tidak pake pengawet yang berbahaya yang dipakai dijual di luar sana, kita itu tidak pakai. Kita juga memelihara kualitas produk Bontings juga, selalu rutin ya pake kertas merang sama kayu palet biar tetap aman dalam penyimpanan, higienis juga pasti yaa.

Yenny :Konsumen di wilayah mana saja yang menjadi sasaran target pasar dan segmen Bontings?

Bu Nursahaya :Ya jadi yang sudah saya bilang tadi, Bontings itu bisa beli *online* juga bisa beli *offline*. Bisa beli *online* makanya bisa menjangkau seluruh masyarakat Indonesia ya. Bontings ini cuma oleh-oleh khas Balikpapan aja tapi untuk seluruh Indonesia. Target kita untuk seluruh Indonesia, makanya bisa beli *online* pake ekspedisi, armada gitu kirimnya ya biar semakin banyak orang yang kenal Bontings gitu yaa.

Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap pasar berlandaskan gaya hidup atau karakteristik kepribadian?

Bu Nursahaya :Ya jadi kitakan sasarannya masyarakat kota ya, menengah ke atas ya dominannya. Jadi pasti lebih suka produk-produk yang berkualitas tapi harganya bagus, lebih tinggi tidak apa-apa yang penting kualitasnya bagus yaa. Yang penting enak gitu yaa bahan-bahannya bagus gitu, makanya kita memasok ke *minimarket* banyak ya, jadi orang bisa menjangkau dengan mudah produk kita.

Bontings itu juga banyak banget ya dibeli untuk konsumsi sama nasi sebagai lauk seperti abon gitu yaa praktiskan masyarakat kota suka praktis yaa seperti itu.

### **Targeting**

- Yenny :Siapa saja target segmen pasar yang Bontings tetapkan?
- Bu Nursahaya :Target kita ya seluruh Indonesia. Ini bisa diperjelas lagi maksudnya gimana ya? Kita pastinya seluruh Indonesia bisa.
- Yenny :Ini kayak misalnya ada produk yang dijual dengan *packaging* yang modern khusus untuk anak-anak muda gitu biar lebih mengikuti arus perkembangan zaman.
- Nursahaya :Ya kita banyak produk varian, banyak rasa varian ya. Jadi saya rasa bisa untuk macam-macam kebutuhan, macam-macam keinginan konsumen yang berbeda-beda yaa. Kita untuk general sih, belum ada yang *packaging* yang lucu-lucu untuk anak-anak gitu belum, *packaging* yang modern untuk anak muda juga belum karena masih general segala usia.
- Yenny :Jelaskan alasan yang mendasari Bontings dalam memilih target pasar tersebut?
- Nursahaya :Alasan kita memilih general biar umum ya jadi banyak luas gitu target pasarnya.
- Yenny :Bagaimana pertumbuhan target pasar Bontings?
- Nursahaya :Pertumbuhannya ya cukup makin ramai yaa soalnya Balikpapan inikan wilayah-wilayah dekat dengan Ibu Kota Negara (IKN) baru makanya semakin terkenal dan makin banyak yang tau dan mengunjungi Bontings oleh-oleh khas Balikpapan ini.

### **Positioning**

- Yenny :Bagaimana cara membangun citra produk Bontings yang mudah diingat dan menempel dibenak pelanggan?
- Bu Nursahaya :Ya pasti kita ingin pelanggan tahu produk kita itu berkualitas yaa. Jadi tidak perlu cari oleh-oleh camilan lain, cukup bontings karena rasanya lezat, sehat juga, kita menjamin kualitas ya variannya juga banyak dan pastinya higienis. Jadi itu salah satu citra yang kita tanamkan yaa. Kita selalu berkomitmen untuk membanyakkan varian produk, inovasinya itu kita selalu keluarkan produk terus biar orang-orang itu tidak bosan, agar pelanggan itu tidak bosan sama produk kita ya. Produk kita juga selalu segar ya, baru jauh dari tanggal kadaluarsa dan cukup lengkap ya variannya gitu. Saya rasa itu tanaman yang kita tanamkan citra produk kita dimata para konsumen.
- Yenny :Jelaskan keistimewaan secara detail perbedaan signifikan produk Bontings dari produk kompetitor dilingkungan industri yang sama?
- Bu Nursahaya :Ya jadi produk kita itu rasanya itu enak ya, bersih juga, sehat juga, pake bahan-bahan yang berkualitas bagus ya. Kita tidak pakai bahan-bahan yang berbahaya kayak pemanis terus pewarna, pengawet berbahaya kita tidak pakai ya. Mungkin di luar sana banyak sekali yang pakai bahan-bahan yang berbahaya tetapi kita tidak pakai. Kita menjamin kualitas bahan-bahan yang bagus yaa untuk masyarakat.

- Yenny :Jelaskan kegunaan dan keistimewaan yang ditawarkan Bontings melalui setiap produknya kepada pelanggan?
- Bu Nursahaya :Ya jadi kita itu selalu menjamin kebaruan, kesegaran, *fresh* dan kondisi yang baik hingga ke tangan konsumen. Supaya konsumen tidak kapok gitu yaa. Jangan sampai sekali beli kapokkan tidak lucu yaa bahaya itu berarti orang merasa tidak puas. Cara kita supaya meminimalisir komplain pelanggan ya walaupun misalnya amit-amit ada retur barang karena kualitas barang jelek, kita sangat melayani mau retur barang atau retur uang juga bisa, kembalikan uang maksudnya ya, soalnya kita memberikan bukan hanya produk tapi pelayanan yang terbaik juga kita layani ya.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam menawarkan dan mempromosikan produknya sehingga pelanggan tertarik untuk membeli?
- Bu Nursahaya :Ya jadi Bontings itu memiliki target minimal keluar 3 produk baru. Inovasi produk itu ada kita setiap tahun, supaya orang itu tidak bosan gitu yaa. Kalau itu-itu saja, orang bosan jadi kita itu mengembangkan varian supaya banyak gitu variannya. Kita ingin masyarakat tau, Bontings itu camilannya itu selain enak, juga sehat ya jadi tidak kalah saing sama para kompetitor gitu. Kita juga promosi bisa *online* bisa *offline*. Kita *online* Shopee Instagram ya sudah saya jelaskan tadi, kadang ada *booth* pameran atau papan iklan juga ya.
- Yenny :Jelaskan dan sebutkan perbedaan khusus produk dan layanan Bontings dari bisnis sejenis atau kompetitor?
- Bu Nursahaya :Ya jadi seperti yang sudah saya bilang tadi, jadi Bontings ini kita memberikan higienis ya bersihnya terjamin, cita rasa enak dan kualitas produknya itu ada pemeliharaan. Jadi ya bisa dibilang terjamin selalu segar, *fresh* yaa dari tanggal kadaluarsa. Kita selalu rutin cek kalo ada tanggal kadaluarsa yang dekat, kita ganti sama yang baru biar pelanggan itu puas gitu. Ya kalau puas kita juga lega ya jadi sedikit komplain dari pelanggan, soalnya kalau banyak komplain kan bahaya ya citra kita bahaya, bisa rusak gitu ya, nanti orang kapok belanja kalau citra produknya rusak ya atau orang tidak puas kan bahaya ya dari mulut ke mulut nanti tersebar. Jadi kita selalu menjamin dan menjaga itu sih selain itu, yang tadi saya bilang ya, Bontings itu selalu menginovasi produknya itu ada biar orang itu tidak bosan. Camilan enak-enak, variannya semakin lengkap, semakin hari makin lengkap jadi konsumen tidak perlu cari ke toko-toko lain camilan jadi cukup Bontings sudah puas, sudah lengkap gitu makanya kita inovasi produknya itu selalu ada gitu ya. Jaminan kualitas itu penting ya sangat penting biar orang itu puas jadi Bontings itu tetap laku walau banyak pesaingnya gitu ya.

### **Produk**

- Yenny :Sebutkan dan jelaskan macam-macam produk yang Bontings jual?
- Bu Nursahaya :Banyak yah sudah saya jelaskan tadi, banyak sekali ya bahan-bahannya ada kepiting, ikan tenggiri, ikan tuna ya, stik kepiting terus peyek kepiting, amplang berbagai macam rasa banyak ya rumput laut ada, tenggiri ada, kepiting ada, ikan tuna juga ada, mantau banyak pokoknya sudah saya jelaskan tadi ya.
- Yenny :Berapa jumlah varian setiap produk yang ditawarkan Bontings ?

- Bu Nursahaya :Berbeda-beda ya setiap produk itu, berbeda-beda varian rasanya maksudnya beda-beda amplang itu ada empat varian kalau tidak salah ya rumput laut, pipih, tenggiri, kepiting. Kalau abon, seingat saya cuma dua, original sama kepiting bumbu seperti itu ya.
- Yenny :Bagaimana kualitas setiap produk yang ditawarkan Bontings (dari mulai bahan, proses pembuatan, rasa makanan dan kebersihan)? Apakah kualitas yang dibuat telah sesuai dengan harga yang dipatok?
- Bu Nursahaya :Kalau harga itu termasuk murah ya, bisa kamu bandingkan dengan pesaing di luar sana, pesaing oleh-oleh maksudnya ya pada kelas yang sama itu termasuk murah ya Bontings. Saya juga sudah pernah bandingkan murah Bontings yaa karena Bontings juga ada pemeliharaan kualitas namanya, kayak alas kayu palet biasanya disebut ya, sama juga pakai kertas plastik kualitas premium ya beda sama kertas yang dipakai di luar sana yang tidak karuan. Kita menjamin kualitasnya ya, bahan-bahan yang kita pakai juga ya alami, sudah saya tadi bilang yaa alami kita tidak pakai pengawet, pemanis, pewarna yang berbahaya ya. Kita juga pakai kertas minyak supaya kering, kertas merang biasanya dibilang yaa. Minyak goreng juga minyak goreng yang sehat, beda sama di luar sana yang ulang-ulang pakai minyak goreng sampai hitam gitu yaa, kita enggak. Kita menjamin kualitas yang terbaik. Kita melakukan *Quality Control (QC)* pengawasan kualitas ya sesuai dengan SOP yang *owner* (saya) tetapkan seperti kayak diawasi tanggal kadaluarsanya biar selalu *fresh* dan pelanggan juga enak ya sesama enak kalau kita memberikan pelayanan yang terbaik produk yang terbaik pelanggan juga puas gitu ya.
- Yenny :Apakah produk Bontings sudah diketahui oleh masyarakat luas?
- Bu Nursahaya :Kalau Balikpapan itu termasuk terkenal Bontings. Kalau seluruh Indonesia itu ya belum terlalu terkenal ya, makanya kita ingin memperkuat strategi pemasaran supaya bisa lebih mahir *online* gitu ya, kayak Instagram *ads* ya yang zaman sekarang lagi ramai. Kita juga ingin belajar biar masyarakat Indonesia bisa tahu produk Bontings, bisa menjangkau seluruh Indonesia biar tambah terkenal tambah laku gitu ya.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar produknya dikenal dan diketahui masyarakat luas?
- Bu Nursahaya :Ya pasti pemasaran ya, pastinya dipromosikan kalau tidak dipromosikan ya orang tidak tahu ya.
- Yenny :Bagaimana Bontings mengemas produknya supaya menarik penampilan kemasan Bontings dapat menarik minat konsumen untuk membeli?
- Bu Nursahaya :Kalau kemasan, saya kira ya pasti pakai desain yang bagus ya, yang warnanya bagus gambarnya bagus gitu, biar itu lihatnya itu suka gitu ya.
- Yenny :Apa saja upaya yang dilakukan Bontings agar kemasannya menarik bagi konsumen?
- Nursahaya :Kalau kemasan menarik ya pasti, kita melakukan pembaharuan kemasan ya, kalau misalnya ada kemasan yang jelek, kemasan yang sudah kuno. Kita lakukan inovasi kemasan, biar produk Bontings itu kemasannya *full print*, jadikan bagus ya dilihat enak juga. Dipandang pelanggan, juga tertarik untuk membeli,

semakin banyak peminatnya gitu ya. Soalnya produk pesaing, saya liat banyak yang pakai kemasan *full print*, jadi semua segala sisi atas, bawah, kanan, kiri samping itu berwarna, bergambar pokoknya ya bagus. Soalnya produk Bontingskan belum semuanya *full print* ya, ada yang biasa-biasa yang pakai plastik bening jadi ya kita harus mengupgrade istilahnya gitu ya, inovasi kemasan.

Yenny :Bagaimana sistem garansi Bontings pada setiap produk yang dijual? Baik B2B dan B2C

Nursahaya :Ya kalau sistem garansi itu, pas itu pernah ada kasus ya. Jadi ada orang sekitar tahun 2021, saya lupa tanggal berapa pokoknya 2021 itu. Ada pembeli yang beli di Bontings secara langsung ya, terus pada hari itu juga dia komplain gitu. Dia bilang ampang yang dia beli itu tidak enak, maksudnya tidak seperti biasa. Terus ada bolongan kecil pada kemasan kayak digigit tikus gitu mungkin ya dan padahal itu tanggal kadaluarsa masih jauh gitu ya. Terus ya kita minta maaf ya pastinya ya dan kita melayani retur barang yaa. Kita melayani retur barang yang sudah tadi saya jelaskan atau tidak kembalikan uang juga bisa dan akhirnya ya meretur produk karena pelangganya pengen retur produk aja gitu. Yang rusak diganti dengan yang baru gitu ya. Sistem garansi ini biar pelanggan itu puas gitu, biar pelanggan itu tidak kapok gitu. Jadi walaupun produknya ada kasus kayak gini kita tetap melayani. Menjaga nama baik kualitas citra itu kita harus pertahankan terus supaya Bontings ini tetap bertahan ya. Jangan sampai orang jadi kapok. Kalau untuk sistem B2B dan B2C, itu kita itu fokus pada produk yang baru ya tekstur rasa kemasan gitu ya. Pokoknya fokus pada mutu itu sistem B2B dan B2C, pastinya semua produk-produk yang kita jual itu. B2B dan B2C ya kita itu juga melayani garansi retur barang. Jadi pelanggan itu puas gitu sistem retur itu. Memang tidak semua bisnis oleh-oleh itu ada ya, banyak toko oleh-oleh di luar sana yang tidak melayani retur, tapi kita sebagai bisnis oleh-oleh yang baik itu kita melayani retur barang. Biar orang itu puas, pelanggan itu puas ya, sesuai dengan harga yang dibeli gitu ya.

Yenny :Jelaskan proses Bontings dalam mengatur *inventory* atau persediaan barang?

Bu Nursahaya :Ya jadi kalau persediaan barang atau *inventory* biar kita itu selalu memastikan produk-produk yang tersedia atau bahan baku yang tersedia itu selalu bagus. Jadi kita itu menggunakan palet menyimpan produk baik bahan baku maupun barang yang sudah jadi. Agar tidak bersentuhan dengan lantai soalnya kalau bersentuhan dengan lantai bahaya ya. Maksudnya bisa mengurangi kualitasnya ya biar agar tetap kering kita juga pakai kertas minyak atau biasanya disebut dengan kertas merang ya. Banyak juga penjual oleh-oleh menggunakan kertas merang untuk menyerap minyak ya biar kualitasnya tetap bagus walaupun disimpan gitu ya untuk jangka waktu yang cukup lama. Kita juga ada pakai metode FIFO ya, terkenal juga FIFO itu maksudnya *First In First Out*. Biasanya gitu ya untuk mengatur *inventory* ya, jadi maksudnya itu barang kita itu selalu baru gitu, tidak pakai barang yang lama. Barang yang jadi atau barang yang masuk pertama kali itu, barang yang terjual yang keluar pertama kali juga. Jadi selalu baru selalu *fresh* biar kualitasnya juga terjaga tidak kadaluarsa gitu. Selalu enak, selalu baru kualitasnya ya, makanya gitu itu juga pakai catatan tanggal kadaluarsa ya biar terjamin kualitas, kebaruan, kefreshan produk biar pelanggan juga puas, kitakan enak ya kalau pelanggan puas yaa. Kita juga selalu menjaga

produk-produk kita itu supaya terhindar dari cuaca iklim di Indonesia yang *extream*. Kadang panas banget, kadang hujan, terus kadang lembab, jadi banyak kayak rayap tikus itu kan bahaya. Jadi kita tetap menjaga kualitas produk kita, dalam penyimpanan biar semaksimal mungkin biar aman gitu.

Yenny :Jelaskan perbedaan varian setiap produk terhadap sistem B2B dan B2C yang Bontings terapkan?

Bu Nursahaya :Kalau varian produk itu sama aja yaa. Tidak ada perbedaan varian produk sama aja baik B2B dan B2C. Cuma mungkin beda di harga pastinya, kalau harga untuk B2B mitra bisnis untuk mitra kerja itu mereka akan ambil dalam jumlah yang besar ya, jadi dapat harga yang special harga lebih murah, dibandingkan B2C soalnya kalau B2B mitra kerjakan mereka jual lagi. Jadi mereka ambil barang dalam jumlah besar, terus dijual lagi gitu jadi lebih murah kita kasihnya. Mereka juga kita bebaskan dalam menentukan harga jual, jadi mereka itu terserah mau ambil keuntungan berapa persen kita bebaskan harga jual yang mereka pakai.

Yenny :Jelaskan fitur produk yang ditambahkan yang menjadi pembeda produk Bontings dengan kompetitornya ?

Bu Nursahaya :Kalau Bontings itu yang sudah tadi saya bilang ya. Komitmennya itu selalu inovasi produk terus, ya biar orang itu tidak bosan, produknya itu banyak macamnya. Kita juga menanamkan citra baik, biar konsumen itu tau produk kita itu bukan cuma higienis, bukan cuma variannya lengkap, kualitasnya terjamin, rasa yang enak dan sehat karena bahan-bahannya berkualitas ya. Jadi konsumen itu tidak perlu cari oleh-oleh di toko lain ya. Kita juga selalu berusaha supaya produk kita *fresh* ya, varian lengkap, produknya *fresh* baru maksudnya gitu, biar jauh dari tanggal kadaluarsa ya. Jadi produk-produk kita itu ya bisa dibilang terjamin ke higienisannya, cita rasa enak, bahan-bahannya juga berkualitas ya. Kita juga rutin melakukan pemeliharaan kualitas produk ya seperti itu.

## Harga

Yenny :Jelaskan sistem diskon atau bonus yang diberlakukan Bontings?

Bu Nursahaya :Ya jadi Bontings itu ada kerjasama sama travel. Jadi kalau orang berangkat-berangkat itu kan, mau beli oleh-oleh biasanya. Sebelum balik ke tempat tujuan itu kan beli oleh-oleh khas Balikpapan gitu ya, kalau berkunjung wisatawan ke Balikpapan pasti beli oleh-oleh ya untuk dibawa pulang. Kita itu bekerjasama dengan travel, dengan kasih komisi sebesar kurang lebih 10-15% yaa. Biar produk Bontings itu semakin terkenal ya, banyak orang-orang yang tahu, wisatawan itu banyak yang tahu Bontings kan bagus ya, semakin terkenal ya oleh-oleh khas Balikpapan untuk Indonesia, bukan cuma Balikpapan aja ya. Terus kita juga adakan potongan harga ya produk-produk seperti kayak tahun baru, natal itu kan hari-hari besar ya kita adakan hampers. Paket hampers itu lebih murah bila dibandingkan dengan produk-produk harga satuan ya. Jadi mereka kalau beli hampers juga lebih terjangkau ya, karena harganya itu jatuhnya lebih murah itu dibandingkan harga satuan biasanya seperti itu ya.

Yenny :Apakah Bontings menerapkan harga *bundling* pada produk tertentu? Jelaskan?

- Bu Nursahaya :Ya jadi Bontings itu selain menjual produk satuan, kita juga ada jual produk secara paketan ya. Jadi dalam satu paket itu ada berbagai macam amplang, dengan berbagai rasa ya, macam-macam bisa *mix* rasanya. Terus juga sama abon juga ada berbagai macam rasa, ada ori, ada kepiting bumbu, jadi bisa beli paketan biar lebih murah jatuhnya daripada harga satuan. Hampers kayak natal tahun baru, idul fitri juga kita adakan hampers Bontings, itu jauh lebih murah dalam satu paket dibandingkan harga satuan produk biasanya.
- Yenny :Jelaskan sistem *bundling* yang diberlakukan Bontings?
- Bu Nursahaya :Ya tadi sama yaa yang barusan dijelaskan. Kita selain menjual produk satuan, ada produk hampers atau paketan. Jadi kalau hari biasa ada paketan produk yang jauh lebih murah. Ada berbagai macam amplang dalam satu paket, berbagai macam rasa amplang gitu, bisa juga mix dengan produk lain seperti peyek kepiting, snack kepiting jadi bisa coba macam-macam rasa dibeli paketan itu lebih murah. Jadi beli dalam jumlah yang besar tapi harganya lebih murah itu kalau paketan itu bagus, kalau satuan kan lebih mahal ya sama hampers itu juga idul fitri juga ada, hari-hari besar natal itu lebih murah juga. Jadi silahkan kalau mau beli lebih murah paket hampers atau paketan produk-produk Bontings juga ada ya.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan sistem pembayaran yang diterapkan Bontings (*cash* atau *cashless*) baik B2B dan B2C ?
- Bu Nursahaya :Ya jadi Bontings itu ada pembayarannya itu macam-macam yaa. Banyak kita kalau B2C, bisa cash tunai atau debit gesek. Ada bank BCA, ada Mandiri juga ada, bisa gesek debit ya. Kalau B2B ya Bontings bisa pakai tunai, cash atau transfer bisa juga ya, macam-macam beragam cara pembayaran.
- Yenny :Apakah ada perbedaan harga pada produk Bontings pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?
- Bu Nursahaya :Ya jadi ya yang tadi saya sudah jelaskan. Bontings itu B2B itu lebih murah. Soalnya kita kasih ke mitra kerja itu, mereka juga jual lagi, cari untung lagi gitu ya. Mereka juga ambilnya dalam jumlah yang cukup besar, jadi ada harga khusus lebih murah daripada B2C gitu ya. Mitra itu bebas dalam menentukan harga jual ya, jadi bebas ngambil keuntungan berapa itu bebas ya sama tadi sistem konsinyasi sama tempo ya, jadi para mitra kerja itu melakukan pembayaran atau dana cair, bila produk yang bersangkutan telah terjual dalam tempo sebulan gitu.
- Yenny :Jelaskan hal dasar yang menjadi pertimbangan dan penentu dalam menetapkan harga produk Bontings?
- Bu Nursahaya :Ya jadi kita itu, akumulasi biaya-biaya ya yang keluar itu banyak yah. Kayak misalnya air, listrik, gas terus gaji karyawan, harga bahan baku, biaya penyusutan biasanya itu kan namanya *cost based pricing* ya harga berdasarkan biaya gitu sama *value based pricing* yaa juga, jadi kita itu mempertimbangkan pandangan konsumen ya, jadi tidak terlalu mahal gitu. Kita juga tidak terlalu ambil banyak keuntungan hanya sekitar kurang lebih 17-18% saja, dari harga jual jadi ya tidak terlalu mahal. Soalnya kita juga mempertahankan harga supaya tidak terlalu mahal gitu, biar konsumen lebih terjangkau untuk beli gitu kan ya.

Yenny :Bagaimana harga produk di Bontings dengan kompetitor?

Bu Nursahaya :Yang pasti lebih murah ya Bontings itu, dikelas bisnis yang sama ya lebih murah itu.

### Tempat

Yenny :Dimana sajakah Bontings menetapkan lokasi atau mendistribusikan produknya? Apakah distribusi produk Bontings selama ini sudah efektif?

Bu Nursahaya :Ya jadi kalau dibilang efektif itu, sepertinya sudah tergolong efektif yaa. Soalnya juga tepat waktu. Kita sudah banyak menjangkau banyak target. Kita masuk ke toko oleh-oleh, bandara, restoran pokoknya tempat-tempat dimana konsumen mudah menjangkau dan sudah efektif tepat waktu juga. Kalau B2C, Bontings mendistribusikan produknya melalui outlet Bontings, *minimarket*, baik secara *online marketplace*, Instagram, Shopee biar bisa menjangkau seluruh Indonesia. Kalau B2B yaa, Bontings itu melakukan distribusi ke restoran, toko oleh-oleh, *supermarket*. Jadi bila ada pelanggan yang pesan dari luar kota, luar pulau, bisa pake ekspedisi maupun armada ya. B2B itu Bontings mendistribusikan bisa ke seluruh Indonesia, luar pulau jawa, Yogyakarta dan kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Yenny :Apa saja hal yang Bontings pertimbangkan dalam menentukan media distribusi produknya?

Bu Nursahaya :Bontings itu mempertimbangkan tempat-tempat, dimana konsumen itu mudah menjangkau, mudah ditemui konsumen, tempat konsumen untuk belanja kebutuhan sehari-hari dan mudah dilihat, mudah dibeli gitu ya.

Yenny :Bagaimana cara Bontings menetapkan harga yang sesuai berdasarkan tempat?

Bu Nursahaya :Bontings itu ya semua outlet Bontings itu harganya sama. Jadi kita tidak memandang tempat, semua outlet itu harganya sama. Jadi B2C itu sama kayak *online* juga Shopee, Instagram harganya sama. Kecuali B2B itu jadi lebih murah soalnya mitra kerja, *reseller*, distributor itu kan ambil produk dalam cukup besar untuk dijual lagi. Jadi kita menetapkan harga lebih murah untuk mitra kerja, biar mereka bisa menjual lagi, dapat untung lagi, kita juga membebaskan mereka menentukan harga jual dan keuntungan.

Yenny :Bagaimana cara Bontings menetapkan tempat yang sesuai berdasarkan dari segi konsumen?

Bu Nursahaya :Karena target *customer* kita masyarakat menengah ke atas, jadi kita memasarkan dan lebih memilih lokasi kita di perkotaan semua, karena kota dominan kalangan masyarakat menengah ke atas daripada kalangan menengah ke bawah. Kalangan masyarakat ke atas lebih mampu membeli harga yang kita patok ya. Kalau masyarakat menengah ke bawah sepertinya kalau mau beli produk kita, harus pikir-pikir lagi dan takutnya keberatan.

Yenny :Apakah lokasi Bontings operasional usaha dekat dengan *supplier*?

Bu Nursahaya :Jauh-jauh kebanyakan. *Supplier* kita bukan di Balikpapan tapi di luar kota, luar pulau gitu.

- Yenny :Jelaskan hal yang menjadi dasar dalam penentuan lokasi Bontings sekarang?
- Bu Nursahaya :Kita menaruh produk-produk kita itu ke tempat dimana konsumen berbelanja kebutuhan sehari-hari seperti *minimarket*, *supermarket*, restoran, bandara, pokoknya mudah dijangkau dan ditemui konsumen. Di kota yang pasti karena targetnya menengah ke atas yang kita nilai mampu membeli. Kalau menengah ke bawah sepertinya mikir-mikir keberatan.
- Yenny :Bagaimana kemudahan akses konsumen ke lokasi kantor Bontings dan outlet?
- Bu Nursahaya :Bontings itu outlet-outletnya di depan jalan raya, jadi mudah ditemui, mudah dijangkau, ramai di tengah kota, Manggar Baru, Gunung Sari, Gunung Bakaran, Stal Kuda itu ramai-ramai semua itu.
- Yenny :Bagaimana cara yang memudahkan konsumen dalam menemui lokasi Bontings?
- Bu Nursahaya :Memasukan alamat semua outlet Bontings ke website, Instagram sama Goggle maps. Jadi mereka kalau tidak tahu jalan, bisa ikutin alur pakai Goggle maps. Mudah ditemui kok karena lokasi Bontings di depan jalan raya, jalan besar jadi mudah ditemui.
- Yenny :Jelaskan keadaan dan situasi daerah di sekitar Bontings saat ini?
- Bu Nursahaya :Bersih, ada kamar kecil, dingin karena ventilasi udaranya itu baik. Cahayanya itu baik juga bagus, ada tempat duduknya nyaman jadi pelanggan nyaman dalam berbelanja. Lapangan parkir yang cukup luas, bisa untuk mobil dan motor. Keadaannya aman soalnya Bontings kebanyakan outlet-outletnya itu berdekatan dengan lokasi polisi, ada yang berlokasi dekat dengan Brimob, dekat Polsek, terus ada outlet yang lokasinya dekat dengan bandara Sepinggan jadi sangat aman dan strategis.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan media lain yang memudahkan konsumen dalam menjangkau produk Bontings tanpa ke lokasi?
- Bu Nursahaya :Bisa belanja *online* produk Bontings itu tersedia diberbagai *marketplace* ada Shopee dan Instagram. Nanti kita memperbanyak lagi, kita nanti akan buka Bukalapak, Tokopedia biar makin banyak *marketplace* yang menyediakan produk Bontings gitu.

## Promosi

- Yenny :Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang Bontings lakukan?
- Bu Nursahaya :Ya jadi Bontings itu kalau promosi, kalau *online* baru Shopee dan Instagram aja ya. Beberapa *marketplace* lain kayak Tokopedia dan Bukalapak belum. Kita juga ada mendirikan *booth* acara-acara, kita ikut supaya makin banyak yang mengenal Bontings. Pasang papan iklan di lokasi yang ramai sama *word of mouth* juga ya jadi pelanggan ngomong ke pelanggan biar makin banyak yang tahu. Bontings belum pernah mencoba iklan berbayar kayak Instagram *ads*, *sponsorship*, televise karena harus paham caranya dan harganya juga lumayan mahal kalau untuk sekarang belum memiliki anggaran itu.

- Yenny :Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang sudah Bontings terapkan?
- Nursahaya :Ya seperti yang saya barusan bilang kalau *online* baru Shopee dan Instagram saja. Kalau offline ada papan nama, papan iklan, pameran *booth* dan *word-of-mouth*
- Yenny :Dimana Bontings mengiklankan dan mempromosikan setiap produknya?
- Nursahaya :Melalui media sosial maupun secara langsung kayak papan nama, papan iklan, pameran *booth* sama *word-of-mouth* yaa sama penjualan pribadi ya kayak pembeli ke outlet ya kita kasih tester gitu
- Yenny :Jelaskan cara Bontings dalam menjalin hubungan dan relasi komunikasi yang efektif dengan calon pembeli ?
- Bu Nursahaya :Menerapkan hubungan yang bagus ya. Bukan cuma ke pelanggan, tapi ke sesama mitra kerja, mitra bisnis, rekan bisnis itu . Bukan cuma untuk bisnis saja, tapi kita memperkuat hubungan silahturami berteman yaa jadi bukan hanya keuntungan semata aja. Biar banyak menjalin relasi ke pelanggan, mengutamakan kenyamanan pelanggan, kepuasan pelanggan itu wajib. Bukan cuma produk tapi pelayanannya juga baik maksimal gitu. Kita juga menerapkan senyum sopan dalam melayani konsumen. Kita juga menerima masukan kritik kok, bersifat terbuka kalau ada pelanggan yang beri kritik, komplain baik secara lisan maupun langsung melalui media sosial atau kontak, kita terima dan pertimbangkan kritik masukannya.
- Yenny :Apakah ada perbedaan dalam cara promosi pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?
- Bu Nursahaya :Kalau beda pasti ada ya, tidak mungkin sama. Kalau B2B, kita menjalin kerjasama dengan mitra bisnis, para *reseller*, distributor. Kita lihat keadaannya, apakah ramai, apakah memungkinkan kalau kita memasok di sini itu, dapat terjual banyak. Apakah konsumen dapat mudah menjangkau. Jadi tidak langsung, harus ada survei lokasi dulu. Dengan menghubungi pemilik atau orang yang berkepentingan di toko yang ingin dipasok. Untuk janji ketemuan, biar langsung berkomunikasi kalau ada sesuatu yang ingin disampaikan kayak rasanya, harganya, varian produknya apa aja, keunikan dari produk Bontings dari kompetitor. Jadi mitra bisnis bisa yakin dengan produk kita Bontings. Kita memperlihatkan secara langsung produk tester ke pihak *reseller* atau distributor biar mereka bisa nilai langsung produk kita. Kalau B2C yaitu yang saya bilang Instagram, Shopee, pameran, *worth of mouth* dan papan iklan. Kalau Instagram *ads* itu kita belum pernah coba karena belum punya anggaran untuk itu.
- Yenny :Jelaskan cara promosi pemasaran secara langsung yang dilakukan Bontings?
- Bu Nursahaya :Kalau pemasaran langsung itu yaa sama sih kayak tadi, kita itu ada pameran biar semakin banyak yang kenal produk Bontings, *worth of mouth* sama papan iklan. Kalau orang datang langsung ke toko outlet Bontings, kita langsung tunjukkan produk kita apa aja dan kenalin produk kita apa aja varian dan rasanya agar orang tertarik. Kita juga kasih tester, biar orang bisa rasakan langsung produknya kita itu enak, biar orang tertarik untuk membelinya, itu kan tujuannya ya.
- Yenny :Apa saja media yang digunakan Bontings sebagai alat promosi produknya?

- Bu Nursahaya :Kalau media promosi ya *online* dan *offline* yaa. Kalau *online* itu media *marketplace* Shopee, Instagram itu termasuk media promosikan yaa. Kalau *offline* itu bisa pakai *booth*, papan iklan seperti itu.
- Yenny :Promosi apa saja yang telah diterapkan Bontings? Berapa lama durasi promosi tersebut dan berapa kali promosi tersebut dilakukan?
- Bu Nursahaya :Kalau durasi itu mungkin papan iklan kali ya. Papan iklan soalnya Bontings itu baru papan iklan, untuk durasinya sekitar kurang lebih 5-6 bulanan. Kalau *booth* tidak lama sih, paling hanya acara 2-3 hari. Bontings belum pasang iklan televise, radio, *sponsorship* atau *sales promotion* juga belum. Soalnya dananya cukup besar ya, sama kayak Instagram *ads* juga belum soalnya belum punya dana dan belum paham cara pasanganya gitu ya.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings melakukan kegiatan promosi untuk menjalin hubungan dan relasi dengan masyarakat luas?
- Bu Nursahaya :Bontings itu di toko *offline*, pelanggan datang kita layani dengan ramah supaya orang senang. Nanti orang datang lagi gitu yaa karena orang merasa kita pelayanannya bagus, bukan cuma produknya bagus tapi pelayanannya juga memuaskan. Kalau puas, mereka pasti kabarin ke temannya, sahabatnya biar semakin banyak yang kenal Bontings. Kadang kita juga sering kasih tester. Pokoknya bersikap ramah, bertanya-tanya bukan cuma jualan aja. Kita juga *follow-up* enak tidak makanannya dan kita minta masukan saran, biar pelanggan beri masukan dan kita bersifat terbuka kok biar terus maju.
- Yenny :Setelah beberapa kali melakukan promosi, promosi apa yang paling menarik minat konsumen?
- Bu Nursahaya :Sejauh ini semua promosi biasa aja sih, belum ada yang benar-benar menarik gitu yaa. Makanya kita ingin coba cara lain kayak Instagram *ads*, cuma ya itu kita lagi persiapkan dana karena cukup mahal jadi harus mengakumulasikan biayanya biar tetap untung gitu kan ya. Selama ini kalau ramai itu pas *high season* aja, natal tahun baru itu pesanan lumayan sih dari hari biasanya ya.
- Yenny :Bagaimana dampak dan pengaruh yang Bontings rasakan setelah melakukan berbagai aktivitas promosi tersebut?
- Bu Nursahaya :Selama ini promosi yang dilakukan Bontings biasa aja ya. Belum ada sesuatu yang wow gitu, tidak ada, belum ada ya. Biasa aja dan cenderung stagnan sih omzetnya itu stabil. Tidak naik-naik banget gitu omzetnya biasa aja. Makanya sekarang kita lagi putar otak, mencari solusi anggarkan dana biar ada dana untuk promosi lebih lagi kayak Instagram *ads* yang sekarang lagi booming-booming itu ya.
- Yenny :Apakah Bontings pernah melakukan penjualan pribadi secara langsung dengan pelanggan?
- Bu Nursahaya :Penjualan pribadi itu mungkin saat konsumen datang ke outlet. Kita melakukan *personal selling* namanya ya. Kita promosikan produk kita apa apa aja variannya, macam rasanya apa aja, yang mana yang paling *best seller* ya, terus kita kasih tahu kalau produk kita enak. Kita kasih tester biar mereka bisa coba.

## Orang

- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam proses merekrut pegawai atau karyawan?
- Bu Nursahaya :Ya saya kira, sama aja ya sama cara merekrut karyawan pada umumnya. Yang pertama pasti yaitu ya kita nyebarin informasi kalau kita itu lagi butuh orang, butuh karyawan ya butuh lowongan gitu, bisa kurir, staff keuangan, operasional produksi sama operasional toko ya. Biasa kita sebarin itu lewat media sosial bisa atau kita tempel di pintu Bontings ya biar orang bisa lihat gitu. Terus kita biasa mintai calon karyawan itu *Curriculum Vitae* ya jadi kalau orang berminat ya langsung menghubungi ke *contact person* yang tersedia atau tercantum. Jadi orang kalau berminat bisa hubungi sama email juga ada email. Jadi *curriculum* itu dikirim ke email atau ke kontak person untuk tanya-tanya lebih lanjut. Kalau mau benar-benar bersedia ya pasti kita wawancara dulu ya, kita lihat benar tidak, benar mau serius atau tidak, sesuai kriteria atau tidak kan kayak gitu yaa wawancara seperti biasa. Wawancara bisa dilakukan langsung ya. Terus kita seleksi pegawai kalau misalnya ada yang kurang bagus ya kita sisihkan dan yang bagus atau sesuai kriteria kita ambil gitu kan ya. Kita seleksinya yaitu pake tadi proses wawancara itu, kalau bagus kita langsung ambil. Habis diterima resmi, kita lakukan *training* biasanya itu kayak pelatihan gitu ya supaya kita lihat wah ini sudah siap tidak untuk jadi karyawan gitu.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam melatih setiap pegawai baru?
- Bu Nursahaya :Ya tadi saya sudah bilang ya. Jadi kita itu adakan *training* pelatihan, jadi dipelatihan itu kita itu melihat calon pegawai ini apakah bisa diterima secara resmi dengan pekerjaan saat training itu, kita anggap layak atau enggak gitu. Kalau kita anggap layak bagus, ya kita terima gitu. *Training* itu kurang lebih sebulan sih kira-kira.
- Yenny :Bagaimana usaha yang dilakukan Bontings dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pegawai?
- Bu Nursahaya :Ya biasanya itu kita itu *training* masukan kita bersifat terbuka. Jadi kita terima masukan *feedback* dari pelanggan atau sesama karyawan atau saya sebagai *owner* juga kasih masukan *feedback* gitu ya supaya kedepannya bisa lebih baik lagi gitu kan ya itu manfaat dari kritik. Kita itu adakan evaluasi sama biasanya itu *briefing* jadi sebelum mulai pagi hari itu *briefing* kalau ada sesuatu yang menjanggal, terus kalau ada sesuatu yang ada aktivitas acara gitu kita *briefing* gitu biar semua karyawan itu paham tahu gitu ya.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings melatih pegawai dalam menghadapi dan melayani konsumen dengan sopan dan ramah?
- Bu Nursahaya :Jadi Bontings itu ya itu menganggap semua karyawan itu seperti keluarga sendiri ya. Jadi bukan hanya semata-mata hubungan kerja hubungan bisnis, tapi juga ada relasi sebagai keluarga sendiri. Jadi kita itu saling membangun untuk mewujudkan visi misi Bontings gitu kan ya. Jadi kita itu, membiasakan untuk saling mengingatkan satu sama lain kalau misalnya ada yang salah kita keatau baik-baik. Kita juga bersikap sopan santun ya ramah dalam melayani pelanggan ke sesama karyawan juga ramah gitu ya jadi ya benar-benar seperti keluarga sendiri gitu bersatu.

- Yenny :Sebutkan dan jelaskan kriteria seragam atau kostum yang dipakai pegawai setiap harinya?
- Bu Nursahaya :Ya jadi kita itu ada kasih secara gratis ke karyawan. Ada kostum seragam yang ada gambar Bontings ya jadi semua karyawan itu dapat gitu ya. Ada 3 seragam, warnanya beda-beda ada merah, kuning, putih itu dipakai gantian pada jam kerja. Jam kerja kitakan senin sampai minggu *full* dari jam sekitar 10 pagi sampai sekitar 9 malam gitu ya.
- Yenny :Jelaskan cara pegawai atau karyawan dalam mengatasi dan menangani masalah atau ketidakpuasan konsumen?
- Nursahaya :Jadi setiap outlet Bontings itu ada tulisan pembeli adalah raja. Itu tuh untuk mengingatkan ke semua pegawai tentang rendah hati dalam menangani dan melayani pelanggan. Jadi setiap evaluasi masukkan itu kita terbuka terima gitukan, biar kita bisa tambah hari tambah baik. Respon positif maupun negatif itu kita terima, pertimbangkan, perbaiki biar semakin hari itu semakin bagus gitu semakin maju. Terus kalau misalnya ada masalah itu segera kita tangani, cari solusi baik-baik gitu ya. Kita perbaiki kesalahannya dimana, kita evaluasi jadi kita ke sesama karyawan itu saling bahu menyelesaikan masalah dan *owner* (saya) turun tangan langsung menyelesaikan masalah *customer* atau masalah sesama karyawan.

## Proses

- Yenny :Bagaimana mekanisme proses produksi yang dilakukan Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?
- Nursahaya :Yak seperti yang sudah diperlihatkan ya kemarin proses pembuatan snack kepiting salah satu produk Bontings yang paling diminati pelanggan. Awalnya penerimaan bahan baku lalu ada pelelehan dari es. Lalu daging kepitingnya dimasak. Setelah itu, membuat adonan tepung lalu dicampurkan adonan dan dicetak gepeng. Yang terakhir digoreng dan dikemas pakai *packaging* dan disusun rapi ke dalam kardus dan siap untuk dikirim atau didistribusikan ya
- Yenny :Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?
- Bu Nursahaya :Durasi pembuatan produk itu berbeda-beda ya. Tiap produk itu beda-beda, biasanya itu kurang lebih 2 sampai 5 hari ya tergantung produknya apa dulu. Kalau produknya yang susah, bahan bakunya lama datangnya, jauh *suppliernya*, sulit didapatkan karena habis dari *supplier* atau karena iklim. Jadi biasa kita jemur itu pakai oven, saat hujan terus atau cuaca tidak mendukung. Perlu jemur untuk kembangkan bahan baku biar digoreng mekar sempurna dan tidak bantet.
- Yenny :Bagaimana mekanisme proses penyajian produk (dari proses pembuatan, pengemasan, penjualan dan pengiriman)?
- Nursahaya :Yak saya jelaskan singkat aja ya soalnya sudah kemarin diperlihatkan ya prosesnya. Jadi kita beli dulu barang dari *supplier* ya. Setelah barang masuk kita lakukan *quality control*. Kala sesuai dengan SOP bontings maka barang boleh

diproses lebih lanjut ya dan kalau tidak sesuai SOP maka barang ditukar atau dikembalikan. Barang yang diproses lebih lanjut itu ada 2 macam mentah dan sudah matang. Kalau masih mentah biasanya kita jemur lalu digoreng lalu ya dilakukan lagi *quality control*. Kalau sudah matang maka kita lakukan lagi *quality control*. Setelah *quality control* itu dipilah ya jadi kalau ada produk yang bermutu jelek ya disisihkan. Kalau yang bermutu baik akan dikemas. Setelah dikemas dilakukan lagi *quality control* yang tidak sesuai SOP bontings maka akan disisihkan dan yang sesuai dengan SOP akan dikirim untuk dijual secara *online* atau *offline* terus ada surat jalan juga biasanya.

Yenny :Apakah produk-produk Bontings selalu *ready* setiap hari atau bagaimana? Jelaskan?

Bu Nursahaya :Jadi produk Bontings itu tidak semuanya *ready* ya. Ada beberapa yang sering habis karena laku dan sangat diminati pelanggan. Apalagi kalau dekat-dekat natal, tahun baru atau idul fitri itu laku, beberapa produk itu laku banget, sering kehabisan apalagi buat hampers itu habis produknya jadi kosong. Ada juga bahan baku yang susah didapatkan dari luar pulau itu dikarenakan jauh ya, butuh waktu lama apalagi kalau dari *supplier* itu memang kehabisan. Kita juga putar otak cari bahan baku dari *supplier* lain sama cuaca iklim yang kadang tidak mendukung, maka kita harus memperbanyak oven untuk jemur bahan baku atau cari *supplier* yang menyediakan bahan baku yang sama. Biar kita punya stok bahan baku, diutamakan produk yang sangat diminati sama pelanggan, itu kita harus stok banyak itu.

Yenny :Bagaimana cara Bontings mempertahankan konsisten dalam menjaga setiap kualitas produknya?

Bu Nursahaya :Ya jadi kita itu pakai alas kayu atau palet gitu. Supaya makanan ringan kita awet dan berkualitas gitu ya, walaupun disimpan lama tetap bagus kualitasnya. Kita juga pakai plastik yang bagus ya, kualitas premium beda sama di luar sana ya sama kita pakai kertas merang untuk supaya tetap kering, kalau basah itu bisa buat melempem bikin tidak awet ya. Bahan-bahan yang kita pakai itu alami, sehat ya, halal juga yaa sudah PIRT dan MUI. Kita tidak pakai bahan-bahan yang pakai pengawet yang berbahaya, pemanis, pewarna buatan itu kita tidak pakai. Kita pakai yang bahan-bahan yang bagus. Minyak goreng kita juga kita pakai minyak goreng yang bagus ya, zaitun sama biji bunga matahari. Kita juga selalu mengecek tanggal kadaluarsa agar selalu baru, kalau sudah mau dekat tanggal kadaluarsa kita ganti yang baru gitu, biar agar produk selalu *fresh*. Pelanggan beli selalu puas. Itu sih cara kontrol, ngawas kesegaran produk-produk kita itu namanya QC biasanya, *Quality Control* itu cara Bontings supaya *Quality Control* tetap terjaga.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar memudahkan proses produksi dan pengemasan yang efektif?

Bu Nursahaya :Ya jadi Bontings itu pengemasannya itu, kita pakai pegawai yang cekatan. Jadi kita pas rekrut pegawai itu cari yang cekatan, yang rajin yang gesit gitu ya. Jangan lambat-lambat untuk mengemas produk-produk kita. Kita masih pakai manual ya kebanyakan, manual bukan pakai alat. Kita akan mengusahakan agar semua kemasan kita itu *full print* berwarna biar menarik gitu bagus. Itu juga salah satu cara untuk mempermudah produksi itu pakai oven dan

memperbanyak oven itu salah satu cara kalau cuaca itu hujan terus dan tidak bisa jemur. Soalnya ada beberapa bahan baku yang bisa mekar sempurna saat digoreng itu harus dijemur dulu gitu. Memperbanyak cari *supplier* bahan baku lain supaya kita punya banyak stok apalagi untuk bahan baku yang sulit dan lama untuk didapatkan.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings sehingga membuat pelanggan nyaman saat berbelanja?

Bu Nursahaya :Kalau nyaman itu kita itu, yang pertama akses ke Bontings itu mudah ya karena outlet-outlet kita itu semuanya lokasinya strategis berada di jalan besar, jalan raya gitu dan banyak simpangan untuk menemui lokasi kita itu jadi mudah diakses dari berbagai jalan. Kita juga punya fasilitas parkir itu luas untuk motor dan mobil. Outlet kita bersih, ada tempat duduk, nyaman, ada WC. Kondisinya itu dingin, cahayanya itu bagus ya karena kita ventilasinya itu terbuka, jadi cahaya sirkulasi udaranya itu bagus. Jadikan pelanggan nyaman untuk berbelanja. Lokasi Bontings ini tergolong aman soalnya berada dipusat keramaian kota. Kita juga selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjalin relasi yang mengutamakan kenyamanan pelanggan, kepuasan pelanggan gitu dengan ramah dan sopan. Kalau kita layani pelanggan itu dengan senyum. Kita juga bersifat terbuka menerima masukan atau pelanggan komplain yang kita dengar bisa melalui media sosial atau langsung kita pasti akan meladeninya. Ada CCTV jadi aman ya, tidak ada pencurian gitu dan kita desainnya juga *interior* outletnya bagus ya bertemakan kota Balikpapan dengan hasil kepingan terbesar.

Yenny :Bagaimana Bontings untuk selalu terbuka dan menerima setiap kritik dan masukan dari konsumen agar dapat semakin lebih baik lagi kedepannya?

Bu Nursahaya :Jadi Bontings itu selalu memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjalin relasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan ya. Dengan ramah, sopan, senyum dan kita juga terbuka terhadap kritik. Jadi boleh komplain kalau ada yang ga enak, ada sesuatu masukkan, kita terima. Kita juga ada poster yang bertuliskan pembeli adalah raja untuk mengingatkan kepada kita semua anggota Bontings untuk selalu rendah hati merespon dengan baik setiap masukkan dari pelanggan agar semakin baik lagi kedepannya. Kalau ada komplain kita cari solusi dengan bijak dan baik ya.

#### **Bukti Fisik**

Yenny :Sebutkan apa saja fasilitas yang disediakan Bontings untuk kenyamanan pelanggan?

Bu Nursahaya :Yang tadi saya bilang di Bontings itu ada toilet, ada tempat duduk nyaman, parkirannya luas ya. Ada CCTV jadi aman gitu ya buat pihak Bontings maupun pihak pelanggan. Desain *interior* bagus bertemakan kota Balikpapan penghasil kepingan terbesar. Warna-warna *interiornya* juga menarik kuning, merah, putih, hitam sama lampu penerangannya itu bagus dan sirkulasi udaranya bagus jadi pelanggan nyaman saat berbelanja.

- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam membuat sarana fisik yang menarik dan berbeda dibanding kompetitornya?
- Bu Nursahaya :Kalau sarana fisik itu kita buat *interior* yang bagus ya sesuai dengan konsep Balikpapan, ruangnya sesuai dengan konsep tema Bontings oleh-oleh khas Balikpapan. Biar dilihat dari sudut manapun bagus dan bersih. Jadi orang itu nyaman dan enak dilihat gitu.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam mengisaratkan atau memberitahu konsumen mengenai keistimewaan dan kelebihan kualitas produknya?
- Bu Nursahaya :Kalau kelebihan itu atau keunggulan lah ya, itu kita bisa dilihat dari ulasan pelanggan ya yang mereka bilang puas atau kurang puas gitu. Puas maupun tidak puas sama-sama dikasih *feedback*, biar kita tahu. Dikasih testimoni ulasan ya, di media sosial bisa, jadi kita tahu orang itu puas atau enggak. Kalau ada sesuatu yang ga enak atau kurang puas ya ke tau aja, biar kita pertimbangkan jadi bahan evaluasi biar lebih baik lagi kedepannya gitu ya. Supaya orang atau pelanggan kalau berbelanja itu bisa datang lagi gitu, pelanggan lama bisa datang lagi karena mereka puas. Pelanggan baru juga tertarik belanja di Bontings baik secara *online* maupun langsung *offline*.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam menciptakan kesan atau sesuatu yang lain dalam setiap produk yang ditawarkan?
- Bu Nursahaya :Kesan untuk sesuatu yang lain itu, kita itu ada kostum khusus Bontings untuk karyawan Bontings gitu biar berbeda, bagus, rapi seragam gitu ya bersatu keliatannya seperti itu. Jadi ada logo baju yang bertuliskan Bontings dikasih secara gratis. Ada 3 seragam merah, putih sama kuning. Dipakainya secara bergantian setiap hari bisa, boleh pada jam operasional ya. Jam kerjanya kita senin sampai minggu dari jam 10 pagi hingga 9 malam, ini membuat supaya pelanggan itu lihat kita rapi berseragam semua, sopan dimata pelanggan.

## Transkrip Wawancara untuk Manajer Operasional Produksi Bontings Balikpapan

Nama Informan: Siska

Jabatan : Manajer Operasional Produksi

Hari / tanggal : Rabu, 26 April 2023

Pukul : 08:00 – 10:00 WIB

Lokasi : Toko Bontings-Jl.Cakalang RT 23 No 75, Kelurahan Manggar Baru, Balikpapan

### **Segmenting**

Yenny : Sebutkan dan jelaskan cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen pasar? Apa yang menjadi pertimbangan Bontings dalam mengelompokkan segmen pasar berdasarkan pendapat dan pandangan Bontings?

Kak Siska : Yang terutama itu pasti kita targetnya masyarakat kalangan menengah ke atas yang kita nilai mampu beli ya soalnya harganya yang cukup mahal sehingga tidak untuk masyarakat kalangan bawah gitu

Yenny : Kota atau daerah mana yang menjadi sasaran atau target utama Bontings? Jelaskan mengapa?

Kak Siska : Sasaran dan targetnya ya bukan cuma masyarakat Balikpapan, tapi seluruh masyarakat Indonesia terutama kota besar, Jakarta, Surabaya, Bandung bisa beli lewat *online* jadi bisa menjangkau seluruh Indonesia.

Yenny : Apakah iklim atau cuaca dapat berpengaruh terhadap naik turunnya penjualan produk Bontings? Jelaskan?

Kak Siska : Musim hujan akan mempengaruhi kunjungan ke tempat wisata dan keinginan membeli secara *offline* ke toko. Pelanggan produk Bontings juga memerlukan sinar matahari untuk menjemur produk mentah agar mekar saat digoreng. Bontings memiliki beberapa alternatif solusi untuk mengatasi permasalahan akibat cuaca seperti berbelanja produk Bontings secara *online* melalui *marketplace*, menyetok produk sebelum musim penghujan datang dan memakai oven untuk menggoreng produk.

Yenny : Bagaimana peluang pasar Bontings bila dihubungkan dengan populasi Kalimantan timur?

Kak Siska : Produk Bontings berpeluang besar bila dikaitkan dengan populasi jumlah masyarakat Kalimantan Timur yang cukup besar dan semakin hari semakin bertambah jumlahnya mengingat Kalimantan Timur merupakan wilayah Ibu Kota Negara (IKN) baru.

Yenny : Berapa kisaran umur yang paling menyukai produk Bontings?

- Kak Siska :Cocok untuk semua usia ya dari anak-anak sampe orang tua karena pakai bahan-bahan yang aman.
- Yenny :Apakah setiap macam produk Bontings ditujukan untuk jenis kelamin tertentu? Jelaskan alasannya?
- Kak Siska :Produk Bontings tidak dikhususkan untuk tingkat pendidikan, jenis kelamin, golongan status tertentu karena pemilik Bontings ingin agar semua orang dapat menikmati kelezatan setiap produk Bontings.
- Yenny :Terus ini Apakah bisnis Bontings dominan diperuntukan untuk pelanggan dengan tingkat pendidikan tertentu? Jelaskan alasannya?
- Kak Siska :Bisa untuk semua latar Pendidikan yaa, tidak ada diskriminasi pendidikan
- Yenny :Apakah Bontings diperuntukan untuk golongan, agama, etnis status tertentu? Jelaskan alasannya?
- Kak Siska :Untuk umum yaa semua golongan, agama, etnis bisa ya soalnya Halal sudah MUI dan ada No PIRT juga jadi aman
- Yenny :Apakah Bontings diproduksi atau dikemas untuk memenuhi kebutuhan keluarga? Jelaskan alasannya?
- Kak Siska :Lidah sapi Bontings bisa dijadikan camilan saat waktu senggang, abon kepiting, abon ikan tuna dan dendeng kepiting Bontings dapat dijadikan lauk saat makan siang. Stik udang dan stik kepiting Bontings dapat dijadikan pelengkap saat makan rawon atau soto. Bontings menyediakan produk yang praktis, berkualitas dan mempunyai cita rasa enak yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia sehingga cocok sebagai gaya hidup masyarakat Indonesia.
- Yenny :Apakah produk Bontings diminati dan merupakan tujuan belanja para pekerja?
- Kak Siska :Produk Bontings juga cocok untuk para buruh pekerja karena dapat dijadikan camilan yang dikonsumsi pekerja saat sedang jenuh bekerja. Buruh pekerja yang sibuk atau padat aktivitasnya pasti suka yang praktis kayak abon yang bisa langsung dimakan sama nasi putih.
- Yenny :Apakah produk Bontings dapat menjadi *lifestyle* bagi pembeli?
- Kak Siska :Bontings menyediakan produk yang praktis, berkualitas dan mempunyai cita rasa enak yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia sehingga cocok sebagai *lifestyle* masyarakat Indonesia.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan hal yang dipertimbangkan Bontings dalam mengelompokkan pasar berdasarkan penghasilan?
- Kak Siska :Produk Bontings berfokus pada kualitas produk yang baik, maka produk Bontings cocok dipasarkan kepada pelanggan (*business to customer*) untuk kelas sosial menengah ke atas. Produk yang bermutu memerlukan biaya bahan baku yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang kualitas lebih rendah.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen secara geografis?

- Staf Produksi :Dengan adanya penjualan secara *online*, maka Bontings dapat menjangkau pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia. Pada umumnya, masyarakat perkotaan cenderung lebih jago dalam menggunakan media sosial dan teknologi sehingga dapat dengan cepat dan mudah mengetahui informasi terbaru mengenai produk-produk Bontings. Masyarakat perkotaan cenderung lebih memilih produk berkualitas dengan harga yang lebih tinggi sehingga sesuai dengan produk-produk yang Bontings tawarkan. Segmen masyarakat perkotaan yang menyukai gaya hidup yang praktis sehingga sesuai dengan produk-produk yang ditawarkan.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan umur dan siklus hidup?
- Kak Siska :Produk Bontings tidak dikhususkan untuk konsumen dengan kisaran usia tertentu karena menggunakan bahan-bahan pembuatan yang aman dikonsumsi dari anak kecil hingga orang tua. Semua produk Bontings telah memperoleh izin PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga) dan Sertifikat Halal.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan pengetahuan, sikap, penggunaan, atau tanggapan pembeli terhadap produk Bontings?
- Kak Siska :Dalam sistem B2C, Bontings memilih konsumen yang menyukai camilan dalam kehidupan sehari-hari, dapat diketahui dari upaya Bontings yang selalu memasok produk-produknya ke berbagai *minimarket*. Bontings juga menyasar pada konsumen yang ingin berbelanja oleh-oleh untuk dibawa ke lokasi tujuan. Dalam sistem B2B, Bontings lebih memilih toko yang berfokus pada tempat perbelanjaan oleh-oleh, berbagai *minimarket* yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan sehari-hari pelanggan serta restoran tempat berbelanja konsumen untuk melengkapi camilan dan pelengkap hidangan. Produk Bontings cocok untuk dijadikan sebagai oleh-oleh khas Indonesia dari Balikpapan, camilan untuk waktu senggang, dapat dijadikan lauk makan nasi dan pendamping makanan berat. Di berbagai *supermarket* dan restoran menyediakan produk-produk Bontings sehingga dalam keseharian dapat dengan mudah dijangkau oleh konsumen.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan waktu kesempatan pembeliannya?
- Kak Siska :Bisa dijangkau secara *online* belinya jadi bisa beli kapanpun misal pekerja yang sibuk senin sampai jumat atau sabtu ya bisa beli *online*.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan manfaat yang dicari pelanggan dari sebuah produk?
- Kak Siska :Masyarakat perkotaan cenderung lebih memilih produk berkualitas dengan harga yang lebih tinggi sehingga sesuai dengan produk-produk yang Bontings tawarkan. Bahan-bahan yang digunakan berkualitas seperti minyak yang sehat, tanpa pewarna buatan, tanpa pemanis buatan dan tanpa pengawet yang berbahaya. Juga ada pemeliharaan kualitas produk seperti kertas merang dan pakai kayu palet dalam penyimpanan.
- Yenny :Konsumen di wilayah mana saja yang menjadi sasaran target pasar dan segmen Bontings?

- Kak Siska :Bontings ini cuma asalnya aja dari Balikpapan. Makanan khas Balikpapan tapi ya target dan segmen untuk seluruh masyarakat Indonesia. Bisa di beli *online* juga jadi bisa menjangkau seluruh masyarakat Indonesia.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap pasar berlandaskan gaya hidup atau karakteristik kepribadian?
- Kak Siska :Segmen masyarakat perkotaan yang menyukai gaya hidup yang praktis sehingga sesuai dengan produk-produk yang ditawarkan Bontings yang dapat dikonsumsi secara langsung. Bontings yang selalu memasok produk-produknya ke berbagai *minimarket* tempat masyarakat berbelanja kebutuhan sehari-hari. Masyarakat perkotaan cenderung lebih memilih produk berkualitas dengan harga yang lebih tinggi sehingga sesuai dengan produk-produk yang Bontings tawarkan.

### **Targeting**

- Yenny :Siapa saja target segmen pasar yang Bontings tetapkan?
- Kak Siska :Target segmen pasar itu kayak gimana ya?
- Yenny :Kayak misalnya perusahaan dapat mendesain kemasan produk oleh-oleh yang dijual dengan *packaging* yang modern yang ditujukan kepada kalangan muda untuk mengikuti arus perkembangan zaman.
- Kak Siska :Selama ini Bontings masih belum mempunyai *targeting* yang jelas. Bontings memiliki varian produk yang cukup beragam dengan bermacam-macam karakteristik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berbeda-beda.
- Yenny :Jelaskan alasan yang mendasari Bontings dalam memilih target pasar tersebut?
- Kak Siska :Kalau alasan ya karena kalau untuk umum bisa memenuhi bermacam-macam keinginan konsumen yang beragam ya
- Yenny :Bagaimana pertumbuhan target pasar tersebut?
- Kak Siska :Pertumbuhannya karena untuk umum dan belum spesifik gitu ya lumayan menjangkau masyarakat Balikpapan maupun luar kota ya. Apalagi Balikpapan wilayah IKN ya jadi makin terkenal juga Bontings sebagai makanan oleh-oleh Balikpapan ya

### **Positioning**

- Yenny :Bagaimana cara membangun citra produk Bontings yang mudah diingat dan menempel dibenak pelanggan?
- Kak Siska :Bontings mempunyai atribut produk yaitu jaminan higienis, cita rasa yang lezat dan kualitas produk yang selalu *fresh* serta varian yang cukup lengkap bila dibandingkan dengan beberapa kompetitor lainnya.
- Yenny :Jelaskan keistimewaan secara detail perbedaan signifikan produk Bontings dari produk kompetitor di lingkungan industri yang sama?

- Kak Siska :Produk-produk yang menggunakan bahan-bahan alami, tanpa bahan pengawet, tanpa pewarna, tanpa pemanis buatan, bermutu, memiliki rasa yang lezat, higienis dan sehat.
- Yenny :Jelaskan kegunaan dan keistimewaan yang ditawarkan Bontings melalui setiap produknya kepada pelanggan?
- Kak Siska :Melayani retur barang yang berkualitas jelek atau cacat produk. Bontings selalu berupaya untuk menjamin produk agar selalu aman dalam kondisi yang baik hingga sampai ke tangan pembeli.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam menawarkan dan mempromosikan produknya sehingga pelanggan tertarik untuk membeli?
- Kak Siska :Dengan promosi lewat Instagram, Shopee dan *booth* pameran dan pasang papan iklan yang dibeberapa lokasi ya yang tadi sudah saya jelaskan.
- Yenny :Jelaskan dan sebutkan perbedaan khusus produk dan layanan Bontings dari bisnis sejenis atau kompetitor?
- Kak Siska :Berkomitmen berfokus pada kelengkapan varian produk dan jaminan kualitas. Jaminan kualitas itu penting jadi harus dikomunikasikan dan disuarakan karena masih sedikit masyarakat yang sadar akan pentingnya jaminan kualitas dan belum banyak masyarakat yang mengetahui. Pelayanan yang melayani retur barang kalau ternyata produknya ada yang cacat.

## **Produk**

- Yenny :Sebutkan dan jelaskan macam-macam produk yang Bontings jual?
- Kak Siska :Stik kepiting, abon kepiting original, peyek kepiting, abon kepiting bumbu, amplang rasa rumput laut, amplang rasa ikan tenggiri, amplang rasa kepiting, abon rasa ikan tuna, mantau, snack kepiting, amplang rasa ikan pipih dan masih banyak lagi.
- Yenny :Berapa jumlah varian setiap produk yang ditawarkan Bontings ?
- Kak Siska :Berbeda-beda tiap produk, kayak amplang ada 4 varian yaitu rumput laut, ikan pipih, ikan tenggiri, kepiting. Kalau abon ada 2 jenis, abon original dan abon kepiting bumbu.
- Yenny :Bagaimana kualitas setiap produk yang ditawarkan Bontings (dari mulai bahan, proses pembuatan, rasa makanan dan kebersihan)? Apakah kualitas yang dibuat telah sesuai dengan harga yang dipatok?
- Kak Siska :Dilakukan *Quality Control (QC)* sesuai dengan SOP Bontings secara rutin. Dilakukan pengawasan dan pengontrolan kesegaran dan kebaruan dengan mengecek tanggal kadaluarsa setiap sebulan sekali pada setiap produk Bontings, baik yang masih dalam penyimpanan atau produk kemasan yang sudah terpajang di toko. Pake minyak goreng yang sehat, menggunakan minyak goreng biji bunga matahari dan minyak zaitun. Membuat produk-produk dengan bahan-bahan alami dan diproduksi tanpa menggunakan bahan pengawet, pewarna dan pemanis yang berbahaya untuk kesehatan. Terus

sama pake alas kertas minyak atau kertas merang. Produk Bontings diberikan alas kayu atau kayu palet saat proses penyimpanan yang lazim digunakan produsen makanan ringan camilan gitu biar produknya tetap awet berkualitas. Dilapisi dengan plastik mika kualitas premium soft PVC Grade A tebal bening. Untuk kualitas segitu harganya termasuk terjangkau ya bila dibandingkan dengan pesaing dengan lingkungan bisnis pada kelas yang sama.

- Yenny :Apakah produk Bontings sudah diketahui oleh masyarakat luas?
- Kak Siska :Cukup dikenal oleh masyarakat Kalimantan timur ya sekitar Balikpapan.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar produknya dikenal dan diketahui masyarakat luas?
- Kak Siska :Pemasaran *online* dan *offline* sama dikasih tester klo pelanggan berbelanja langsung ke toko.
- Yenny :Bagaimana Bontings mengemas produknya supaya menarik minat konsumen untuk membeli?
- Kak Siska :Pake kemasan *full print* yang menarik biar warna, gambar, tulisannya tajam dan jelas biar enak dilihat dan pelanggan tertarik.
- Yenny :Apa saja upaya yang dilakukan Bontings agar kemasannya menarik bagi konsumen?
- Kak Siska :Inovasi kemasan sih agar semua produk Bontings *full print* semua. Soalnya masih ada beberapa produk masih belum kemasan *full print*. Masih ada yang hanya kertas bening, cuma ada warna dan gambar dibagian depan kemasannya aja.
- Yenny :Bagaimana sistem garansi Bontings pada setiap produk yang dijual?
- Kak Siska :Dalam sistem B2B dan B2C, Bontings mengfokuskan pada mutu (tekstur, *packaging* dan produk yang *fresh*) dan rasa produk yang ditawarkan. Sistem B2B dan B2C, Bontings melayani sistem garansi yaitu dengan retur barang atau kembalikan uang.
- Yenny :Jelaskan proses Bontings dalam mengatur *inventory* ?
- Kak Siska :Bontings memakai metode FIFO (*First In First Out*) untuk mengatur *inventory* produk-produknya. Yang dimaksud dengan metode FIFO adalah produk yang masuk pertama kali akan menjadi produk yang keluar pertama kali. Metode FIFO dilakukan dengan mencatat tanggal pada plastik kemasan produk tersebut.
- Yenny :Jelaskan perbedaan varian setiap produk terhadap sistem B2B dan B2C yang Bontings terapkan?
- Kak Siska :Varian produknya sama aja cuma beda di harga. Lebih murah *business to business* karena diambil dalam jumlah yang cukup besar ya.
- Yenny :Jelaskan fitur produk yang ditambahkan yang menjadi pembeda produk Bontings dengan kompetitornya ?

Kak Siska :Bontings mempunyai atribut produk yaitu jaminan higienis, cita rasa yang lezat dan menggunakan bahan-bahan berkualitas dan rutin melakukan pemeliharaan kualitas.

### Harga

Yenny :Jelaskan sistem diskon atau bonus yang diberlakukan Bontings?

Kak Siska :Hari-hari besar tertentu Bontings menawarkan diskon special pada produk-produk tertentu dan hampers Idul Fitri yang dipatok dengan harga jauh lebih murah bila dibandingkan harga satuan. Bontings juga telah bekerjasama dengan beberapa *guide travel* dengan memberikan komisi sebesar 15% dari total belanja rombongan yang berkunjung ke toko Bontings pusat maupun outlet-outlet Bontings.

Yenny :Apakah Bontings menerapkan harga *bundling* pada produk tertentu? Jelaskan?

Kak Siska :Ada banyak *bundling*. Kayak amplang bisa *bundling* berbagai rasa dalam satu paket dan jatuhnya lebih murah dibandingkan harga satuan.

Yenny :Jelaskan sistem *bundling* yang diberlakukan Bontings?

Kak Siska :Gatau yak kalau *bundling* itu termasuk hampers atau tidak. Bontings adanya hanya kayak hampers hari raya idul fitri atau hari besar lainnya dengan harga yang lebih murah kalau paket hampers bila dibandingkan dengan harga satuan produknya.

Yenny :Sebutkan dan jelaskan sistem pembayaran yang diterapkan Bontings (*cash* atau *cashless*)?

Kak Siska :Bontings menerapkan sistem pembayaran B2C secara tunai dan debit. Bontings melayani debit bank BCA, BRI, BNI dan Mandiri. Dalam sistem B2B, Bontings menawarkan pembayaran dengan *cash*, *transfer* ataupun cek.

Yenny :Apakah ada perbedaan harga pada produk Bontings pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?

Kak Siska :Pemilik Bontings biasanya menerapkan sistem konsinyasi pada *reseller* atau mitra kerja ya. Kombinasi antara pembayaran konsinyasi dengan sistem pembayaran tempo adalah dana akan cair bila produk yang bersangkutan telah terjual dengan membutuhkan waktu tempo selama kurang lebih sebulan gitu. Sistem B2B harga produk itu ditetapkan Bontings lebih murah dibandingkan harga yang ditetapkan sistem B2C karena sistem B2B melayani dalam pengambilan produk dengan jumlah yang lebih besar makanya mendapat harga khusus. *Reseller* atau mitra bisnis itu bebas ya dalam menentukan harga jual produk Bontings.

Yenny :Jelaskan hal dasar yang menjadi pertimbangan dan penentu dalam menetapkan harga produk Bontings?

Kak Siska :Ya banyak yah kayak biaya operasional seperti gaji karyawan, pengeluaran biaya air, listrik dan gas, harga bahan baku produk dan ada biaya penyusutan. Penetapan harga yang diterapkan Bontings itu namanya *cost based pricing* itu, Bontings juga menetapkan harga dengan *customer value based pricing* atau penetapan harga berdasarkan nilai pelanggan. Persentase laba itu sekitar

kurang lebih 15-20% dari harga jual. Bontings mempertimbangkan pendapat konsumen tentang harga produk. Bontings berusaha mengendalikan harga agar tidak terlalu mahal dipersepsi konsumen.

Yenny :Bagaimana harga produk di Bontings dengan kompetitor?

Kak Siska :Cenderung lebih murah produk Bontings dibandingkan produk pesaing dikelas yang sama.

### Tempat

Yenny :Dimana sajakah Bontings menetapkan lokasi atau mendistribusikan produknya?

Kak Siska :Kalau sistem B2C Bontings mendistribusikan produk-produknya melalui toko Bontings, outlet-outlet Bontings maupun secara *online* melalui berbagai *marketplace* seperti Instagram dan Shopee jadi bisa kirim produknya ke seluruh wilayah Indonesia. Kalau sistem B2B, Bontings itu distribusi produk langsung mengantarkan ke toko oleh-oleh, restoran dan *supermarket*. Kalau ada pelanggan yang memesan dari luar pulau Kalimantan Timur Bontings dapat pakai ekspedisi. Kalau sistem B2B, Bontings itu mendistribusikan produk bisa menjangkau ke berbagai wilayah kayak Pulau Jawa, Bali, Yogyakarta dan beberapa kota besar lainnya di Indonesia banyak yah.

Yenny :Apa saja hal yang Bontings pertimbangkan dalam menentukan media distribusi produknya?

Kak Siska :Ya berdasarkan tingkat keramaian konsumen dan daerah yang mudah ditemui biar pembeli dapat dengan mudah menemukan lokasi Bontings.

Yenny :Bagaimana cara Bontings menetapkan harga yang sesuai berdasarkan tempat?

Kak Siska :Harga *business to customer* itu harganya sama semua outlet Bontings tidak memandang tempat. Kalo untuk *business to business* ya satuan harganya lebih murah dan kita membebaskan harga jual jadi mitra kerja bebas menetapkan harga jual.

Yenny :Bagaimana cara Bontings menetapkan tempat yang sesuai berdasarkan dari segi konsumen?

Kak Siska :Ya kita membuka outlet yang merupakan daerah perkotaan karena target konsumen kita masyarakat kota yang dominan akan konsumen dengan kelas ekonomi kalangan menengah ke atas ya karena dinilai mampu membeli sesuai harga yang kita patok.

Yenny :Apakah lokasi Bontings operasional usaha dekat dengan *supplier*?

Kak Siska :*Supplier* jauh-jauh sih luar kota kebanyakan dan bahkan ada yang luar pulau.

Yenny :Jelaskan hal yang menjadi dasar dalam penentuan lokasi Bontings sekarang?

Kak Siska :Ya sederhana sih yang tadi sudah dibilang sesuai keramaian, mudah dijangkau dan di wilayah perkotaan karena target konsumen menengah ke atas.

- Yenny :Bagaimana kemudahan akses konsumen ke lokasi kantor Bontings dan outlet?
- Kak Siska :Bontings termasuk cukup mudah karena outlet-outlet Bontings tersebar di pusat keramaian kota yang bertempat di depan jalan besar yakni outlet Bontings Manggar baru, outlet Bontings Gunung Sari, outlet Bontings Gunung Bakaran dan outlet Bontings Stal Kuda.
- Yenny :Bagaimana cara yang memudahkan konsumen dalam menemui lokasi Bontings?
- Kak Siska :Menggunakan Google Maps. Bontings juga telah menyebarkan informasi lokasinya di sosial media Instagram dan *website official* Bontings. Outlet-outlet Bontings berlokasi di depan jalan besar yang memiliki banyak simpangan jalan sehingga dapat diakses dari beberapa arah jalan.
- Yenny :Jelaskan keadaan dan situasi daerah di sekitar Bontings saat ini?
- Kak Siska :Outlet-outlet Bontings juga memiliki fasilitas parkir yang cukup luas untuk pengendara mobil dan sepeda motor. Kondisi lingkungan yang ada di sekitar outlet-outlet Bontings tergolong aman karena berlokasi di tengah pusat keramaian kota. Outlet Bontings yang berlokasi di Gunung Bakaran berjarak satu kilometer sebelum bandara Sepinggan Balikpapan. Outlet Bontings Manggar Baru berdekatan dengan lokasi Polsek dengan jarak 500 meter dari lokasi dan outlet Bontings Gunung Sari berjarak 800 meter dari Polsek setempat. Outlet Bontings Stal Kuda berlokasi persis di seberang Brimob Balikpapan.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan media lain yang memudahkan konsumen dalam menjangkau produk Bontings tanpa ke lokasi?
- Kak Siska :Bisa belanja *online* kayak Shopee dan Instagram yang sudah saya jelaskan panjang lebar ya atau pakai kurir gitu juga bisa ya.
- Promosi**
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang Bontings lakukan?
- Kak Siska :Secara *online* melalui Shopee dan Instagram, memasang papan nama di beberapa lokasi strategis, mendirikan *booth* saat pameran dan *word-of-mouth*. Sejauh ini, Bontings belum pernah memasang iklan di media televisi atau radio, *sponsorship* maupun *sales promotion* karena Bontings belum memiliki dana yang cukup. Pegawai Bontings melakukan *personal selling* dan memberikan beberapa tester produk saat melayani pembeli yang mengunjungi toko Bontings.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang sudah Bontings terapkan?
- Kak Siska :Ya sudah ya tadi dijelaskan.
- Yenny :Dimana Bontings mengiklankan dan mempromosikan setiap produknya?
- Kak Siska :Iya melalui *online* dan *offline* ya tadi juga sudah dijelaskan.
- Yenny :Jelaskan cara Bontings dalam menjalin hubungan dan relasi komunikasi yang efektif dengan calon pembeli ?

- Kak Siska :Bontings selalu menerapkan sikap yang ramah, sopan dan senyum dalam melayani konsumen. Bontings bersifat terbuka terhadap setiap kritik. Bontings juga sering berkunjung ke lokasi para mitra bisnis dengan tujuan bukan hanya semata-mata demi kepentingan bisnis namun juga agar semakin terjalin hubungan relasi yang harmonis dan intens.
- Yenny :Apakah ada perbedaan dalam cara promosi pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?
- Kak Siska :Ya beda. Kalo *business to customer* lewat *online* Shopee, Instagram, *word of mouth*, *booth* pameran dan papan iklan. Kalo *business to business* ya dengan melaksanakan survei mengenai penjualan di toko tersebut, mengkontak pemilik atau direktur untuk janji-janji mengadakan pertemuan. Ketika bertemu dengan pemilik toko atau pihak yang berkepentingan, pihak Bontings akan memaparkan varian produk, keunikan, rasa, harga, kemasan dan keunggulan produk Bontings.
- Yenny :Jelaskan cara promosi pemasaran secara langsung yang dilakukan Bontings?
- Kak Siska :Ya dengan kasih tester produk pelanggan berbelanja di outlet langsung biar bisa rasakan produk-produk Bontings yang lain, *booth* saat pameran, *worth of mouth* dari pelanggan.
- Yenny :Apa saja media yang digunakan Bontings sebagai alat promosi produknya?
- Kak Siska :Media *online* baru Instagram dan Shopee aja.
- Yenny :Promosi apa saja yang telah diterapkan Bontings? Berapa lama durasi promosi tersebut dan berapa kali promosi tersebut dilakukan?
- Kak Siska :Papan iklan ya sekitar 6 bulanan gitu papan iklan sering dilokasi yang ramai gitu, kalau kayak Instagram *ads* gitu belum pernah sih soalnya tidak paham.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings melakukan kegiatan promosi untuk menjalin hubungan dan relasi dengan masyarakat luas?
- Kak Siska :Ya kadang *follow up* atau minta testimoni *feedback* pelanggan gitu.
- Yenny :Setelah beberapa kali melakukan promosi, promosi apa yang paling menarik minat konsumen?
- Kak Siska :Sejauh ini semua cara promosi yang dilakukan Bontings sih biasa aja ya belum ada sesuatu yang benar-benar membuat omzet Bontings melejit. Paling melejit karena Idul Fitri *high season* aja pesanan lumayan membludak kayak hampers atau camilan kering untuk tamu saat silaturahmi ke rumah keluarga biasa begitu ya.
- Yenny :Bagaimana dampak dan pengaruh yang Bontings rasakan setelah melakukan berbagai aktivitas promosi tersebut?
- Kak Siska :Ya lumayan berpengaruh papan iklan gitu, atau dari mulut ke mulut atau pameran *booth*. Tapi penjualannya tidak melejit gimana –gimana sih jadi ya biasa aja.
- Yenny :Apakah Bontings pernah melakukan penjualan pribadi secara langsung dengan pelanggan?

Kak Siska :Ya bisa langsung ke outlet-outlet Bontings.

### Orang

Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam proses merekrut pegawai atau karyawan?

Kak Siska :Penyebaran informasi lowongan kerja, calon pegawai mengirimkan *Curriculum Vitae*, *owner* Bontings menghubungi pegawai berpotensi untuk melakukan wawancara, wawancara dilakukan secara langsung di kantor Bontings dengan *owner*, seleksi calon pegawai, penerimaan karyawan baru dan melaksanakan *training*, pada masa *training* calon pegawai dapat diterima secara resmi jika selama masa *training* pekerjaannya dianggap layak untuk diterima dan memuaskan *owner*.

Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam melatih setiap pegawai baru?

Kak Siska :Melaksanakan *training*, proses *training* dilakukan selama sebulan.

Yenny :Bagaimana usaha yang dilakukan Bontings dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pegawai?

Kak Siska :Meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai dengan dilakukannya evaluasi kerja dan melakukan *briefing*. Evaluasi dilakukan dengan menerima masukan atau *feedback* dari konsumen dan saling menilai antar karyawan atau antar tim karyawan untuk dinasehati dan diberikan solusi. Sedangkan *briefing* dilakukan bila terdapat acara atau aktivitas promosi tertentu saja.

Yenny :Bagaimana cara Bontings melatih pegawai dalam menghadapi dan melayani konsumen dengan sopan dan ramah?

Kak Siska :Bontings menerapkan dan membiasakan peraturan untuk saling mengingatkan dan menegur bila terjadi kesalahan ke sesama karyawannya agar selalu menerapkan sopan santun dalam bertutur kata, ramah dalam melayani, saling menghormati bukan hanya ke pelanggan saja namun ke semua rekan sekerja Bontings.

Yenny :Sebutkan dan jelaskan kriteria seragam atau kostum yang dipakai pegawai setiap harinya?

Kak Siska :Mengenakan seragam khusus bertuliskan logo Bontings yang diberikan secara gratis oleh *owner* Bontings. Masing-masing karyawan mendapat 3 seragam Bontings dengan warna yang berbeda (merah, kuning dan putih).

Yenny :Jelaskan cara pegawai atau karyawan dalam mengatasi dan menangani masalah atau ketidakpuasan konsumen?

Kak Siska :Kalau pegawai mendapat komplain dari pelanggan harus dengan segera dicari solusi dan penyelesaian dengan bijak. Kalau karyawan tidak dapat menyelesaikan masalah dari konsumen, maka karyawan dapat menyampaikan dan meminta solusi penyelesaian dari *owner* Bontings yang akan membantu dan turun tangan langsung.

## Proses

- Yenny :Bagaimana mekanisme proses produksi yang dilakukan Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?
- Kak Siska :Bisa dilihat dari proses membuat snack kepiting kemarin ya. Pertama yang pasti ada masuk bahan baku lalu es dicairkan gitu ya. Daging kepitingnya digoreng yaa. Lalu, membuat adonan tepung kemudian dicampurkan adonan dan dibentuk gepeng tipis. Setelah itu, digoreng dan dikemas pakai kemasan dan dimasukan satu satu susun rapi biar muat ke dalam kardus dan dikirim.
- Yenny :Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?
- Kak Siska :Dari *supplier* memasukan barang hingga produk siap masuk ke outlet memakan durasi waktu yang berbeda-beda tiap produknya tergantung tingkat kerumitan proses pembuatannya.
- Yenny :Bagaimana mekanisme proses penyajian produk (dari proses pembuatan, pengemasan,penjualan dan pengiriman)?
- Kak Siska :Awalnya beli barang dari pemasok. Lalu barang masuk harus melewati *quality control*. Bila telah dianggap layak dengan SOP bontings lalu diproses lebih lanjut ya dan bila tidak sesuai SOP maka barang diretur. Barang yang diproses lebih lanjut ada 2 yaitu mentah dan sudah matang. Bila masih mentah akan kita jemur lalu digoreng lalu diuji lagi *quality control*. Bila sudah matang maka uji lagi *quality control*. Setelah *quality qontrol* itu dipilih ya jadi kalau ada produk yang rusak akan disisihkan. Bila produk berkualitas baik akan dikemas. Habis dikemas diuji lagi *quality control* yang tidak layak menurut SOP bontings maka akan disisihkan dan yang layak menurut SOP akan didistribusikan untuk dijual lalu diberikan ada nota dan surat jalan.
- Yenny :Apakah produk-produk Bontings selalu *ready* setiap hari atau bagaimana? Jelaskan
- Kak Siska :Tidak semua produk-produk Bontings selalu tersedia di outlet. Terdapat beberapa produk yang sangat diminati pelanggan sehingga terkadang stoknya selalu habis terutama pada *high season* atau karena bahan baku didatangkan dari luar kota atau luar pulau dan bisa juga terhambat oleh karena cuaca yang tidak mendukung proses penjemuran bahan baku.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mempertahankan konsisten dalam menjaga setiap kualitas produknya?
- Kak Siska :Kalo ada produk yang cacat atau rusak ya disisihkan atau ditukar produk yang baru kalau konsumen komplain atau bila ditemukan terpajang ditoko. Dilakukan *Quality Control (QC)* sesuai dengan SOP Bontings secara rutin.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar memudahkan proses produksi dan pengemasan yang efektif?
- Kak Siska :Perlu menyediakan banyak alat oven sebagai alternatif solusi bila cuaca tidak bersabhat, mencari *supplier* lain atau perlu menyetok bahan baku yang cukup

banyak terutama pada produk-produk yang bahan bakunya sulit didapatkan yang memakan waktu cukup lama.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings sehingga membuat pelanggan nyaman saat berbelanja?

Kak Siska :Outlet-outlet Bontings difasilitasi dengan tempat duduk yang nyaman, tersedia kamar kecil yang bersih, dan kondisi toko yang bersih, dingin dan memiliki pencahayaan yang baik. Bontings selalu menerapkan sikap yang ramah, sopan dan senyum dalam melayani konsumen. Bontings bersifat terbuka terhadap setiap kritik, saran dan masukan dari pelanggan baik secara lisan langsung, melalui kotak saran yang tersedia maupun melalui ulasan media sosial dan kontak *official* Bontings.

Yenny :Bagaimana Bontings untuk selalu terbuka dan menerima setiap kritik dan masukan dari konsumen agar dapat semakin lebih baik lagi kedepannya?

Kak Siska :Bontings bersifat terbuka terhadap setiap kritik, saran dan masukan dari pelanggan baik secara lisan langsung, melalui kotak saran yang tersedia maupun melalui ulasan media sosial dan kontak *official* Bontings. Terdapat poster di semua outlet Bontings yang bertuliskan “Pembeli adalah Raja” untuk mengingatkan ke semua karyawannya dengan kerendahan hati merespon dengan baik dan mengevaluasi setiap masukan.

#### **Bukti Fisik**

Yenny :Sebutkan apa saja fasilitas yang disediakan Bontings untuk kenyamanan pelanggan?

Kak Siska :Bontings menyediakan fasilitas toilet, tempat duduk yang nyaman dan lapangan parkir yang luas. Bontings juga dilengkapi dengan fasilitas CCTV yang dapat menciptakan keamanan lebih kepada konsumen maupun pihak Bontings. Lampu penerangan dan sirkulasi udara ruangan yang bagus membuat konsumen nyaman saat mengunjungi Bontings untuk berbelanja.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam membuat sarana fisik yang menarik dan berbeda dibanding kompetitornya?

Kak Siska :Setiap sudut sarana fisik yang *aesthetic*, bersih dan nyaman dengan dipenuhi *interior* yang bertema keindahan dan ciri khas kota Balikpapan.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam mengisaratkan atau memberitahu konsumen mengenai keistimewaan dan kelebihan kualitas produknya?

Kak Siska :Keunggulan dan keunikan produk Bontings dapat dilihat dari *review* pelanggan yang pernah datang berkunjung untuk berbelanja secara langsung maupun *feedback*, testimoni, ulasan pelanggan lewat media sosial.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam menciptakan kesan atau sesuatu yang lain dalam setiap produk yang ditawarkan?

Kak Siska :Efek lain dari produk ini dapat berupa seragam yang dikenakan karyawan Bontings.

## Transkrip Wawancara untuk Kepala Bagian Keuangan Bontings Balikpapan

Nama Informan :Lenny

Jabatan :Kepala Bagian Keuangan

Hari / tanggal :Kamis, 27 April 2023

Pukul : 09:00 – 11:00 WIB

Lokasi :Toko Bontings-Jl. Cakalang RT 23 No 75, Kelurahan Manggar Baru, Balikpapan

### *Segmenting*

Yenny :Oke bu jadi kita mulai langsung pertanyaan pertama aja yaa *segmenting*. Sebutkan dan jelaskan cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen pasar? Apa yang menjadi pertimbangan Bontings dalam pengelompokkan segmen pasar berdasarkan pendapat dan pandangan Bontings?

Kak Lenny :Jadi kita memilih segmen masyarakat dengan kalangan menengah ke atas ya karena harganya bagus jadi menengah ke atas yang sepertinya mampu untuk beli.

Yenny :Kota atau daerah mana yang menjadi sasaran atau target utama Bontings? Jelaskan mengapa?

Kak Lenny :Kalau kota atau daerah utamanya sih Balikpapan Kalimantan timur tapi kita itu targetnya ya seluruh Indonesia ya.

Yenny :Apakah iklim atau cuaca dapat berpengaruh terhadap naik turunnya penjualan produk Bontings ? Jelaskan?

Kak Lenny :Ya tentu saja berpengaruh kalau hujan terus kita itu memerlukan matahari untuk menjemur bahan baku yang mentah agar itu mekar saat digoreng jadi tidak bantet. Konsumen itu butuh matahari untuk jemur, kita juga butuh matahari saat proses produksi supaya bahan baku itu bisa dijemur sama kalau hujan terus konsumen malas datang belanja *offline* lebih memilih belanja *online* ya jadi kita itu menyarankan pakai oven solusi jemur produk kalau hujan terus.

Yenny :Bagaimana peluang pasar Bontings bila dihubungkan dengan populasi Kalimantan Timur?

Kak Lenny :Kalau populasi saya kira Kalimantan Timur itu bagus ya Balikpapan bagus sudah mulai berkembang tidak kayak dulu banyak yang lebih ramai lebih banyak orang

- karena Balikpapan daerah yang dekat dengan wilayah IKN baru ya jadi cukup ramai sekarang ini.
- Yenny :Berapa kisaran umur yang paling menyukai produk Bontings?
- Kak Lenny :Kalau kisaran umur yang menyukai sepertinya anak-anak tapi ada juga orang dewasa, orang tua juga ada jadi untuk semua umur cocok dari anak-anak hingga orang tua atau lansia.
- Yenny :Apakah setiap macam produk Bontings ditujukan untuk jenis kelamin tertentu? Jelaskan alasannya?
- Kak Lenny :Tidak ya Bontings untuk semua jenis kelamin baik perempuan maupun laki-laki tidak memandang gender ya.
- Yenny :Apakah bisnis Bontings dominan diperuntukan untuk pelanggan dengan tingkat pendidikan tertentu? Jelaskan alasannya?
- Kak Lenny :Kalau tingkat pendidikan tidak ya, Bontings itu untuk semua tingkat pendidikan.
- Yenny :Apakah Bontings diperuntukan untuk golongan, agama, etnis status tertentu? Jelaskan alasannya?
- Kak Lenny :Kalau golongan, etnis, suku sepertinya tidak juga soalnya kita itu pakai bahan-bahan yang general ya umum jadi halal untuk semua agama dan etnis itu bisa, tidak memandang suku juga jadi untuk semua golongan bisa.
- Yenny :Apakah Bontings diproduksi atau dikemas untuk memenuhi kebutuhan keluarga? Jelaskan alasannya?
- Kak Lenny :Ya tentu saja ya jadi kita itu menyediakan produk-produk yang cocok sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarga Indonesia ya yang praktis, enak, sehat dan itu sesuai dengan *lifestyle* masyarakat Indonesia ya kayak peyek keping itukan sudah sangat umum ya dikonsumsi dimakan sehari-hari sudah bukan sesuatu yang asing lagi sangat dekat dengan kehidupan masyarakat Indonesia.
- Yenny :Apakah produk Bontings diminati dan merupakan tujuan belanja para pekerja?
- Kak Lenny :Iya tentu saja para pekerja juga sering beli produk Bontings ya jadi bisa dinikmati makan produk Bontings yang praktis enak dan sehat.
- Yenny :Apakah produk Bontings dapat menjadi *lifestyle* bagi pembeli?
- Kak Lenny :Iya tentu saja yaa yang barusan saya bilang *lifestyle* Indonesia itu sesuai sama produk-produk Bontings ya cita rasanya sama dengan lidah Indonesia ya *lifestyle* itu sering jadi *lifestyle* karena produk-produk Bontings ini sudah tidak lagi asing ditelinga masyarakat Indonesia ya kayak peyek, stik keping, abon itukan makanan sehari-harinya masyarakat Indonesia ya bisa jadi pelengkap makanan, jadi camilan bisa juga.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan hal yang dipertimbangkan Bontings dalam mengelompokkan pasar berdasarkan penghasilan?
- Kak Lenny :Karena kita bahan-bahannya cukup bagus, jadi sepertinya menengah ke atas ya. Kalau menengah ke bawah mungkin belum ya. Kalau menengah ke atas itu bisa karena kita itu fokusnya kualitas bukan harga jadi kalau menengah ke atas

itukan tidak sensitif harga gitu ya. Karena produk bagus itu ada harganya juga jadi menengah ke atas itu lebih mampu dibanding menengah ke bawah ya yang lebih sensitif sama harga.

- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap segmen secara geografis?
- Kak Lenny :Yang tadi saya sudah bilang jadi Bontings itu kan memilih segmen menengah ke atas ya yaitu kebanyakan di wilayah perkotaan ya yang lebih modern dalam memakai teknologi *online* jadi Bontings itu memilih menengah ke atas itu lebih dominan wilayah perkotaan yang lebih mementingkan kualitas dibandingkan harga yaa dan masyarakat menengah ke atas itu juga masyarakat perkotaan itu sukanya yang praktis karenakan aktivitasnya sibuk ya.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan umur dan siklus hidup?
- Kak Lenny :Kalau siklus hidup sih tidak ada ya karena Bontings itu untuk semua umur ya bahan-bahannya itu bagus jadi cocok untuk semua umur.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan pengetahuan, sikap, penggunaan, atau tanggapan pembeli terhadap produk Bontings?
- Kak Lenny :Kalau berlandaskan pengetahuan, sikap, penggunaan, tanggapan Bontings itu tau yaa karena produk-produk Bontings itu sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari jadi Bontings itu memasokkan produk-produknya ke tempat belanja seperti *minimarket*, *mall* gitu ya tempat-tempat masyarakat itu memenuhi kebutuhan sehari-hari untuk belanja yang mudah ditemukan, mudah dibeli kayak restoran, bandara juga ada untuk dijadikan oleh-oleh yaa ini kita masoknya itu di tempat-tempat belanja sehari-hari.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan waktu kesempatan pembeliannya?
- Kak Lenny :Kalau waktu itu tidak ada batasnya ya karena kitakan bisa beli *online* yaa jadi bisa 24 jam belanja tidak harus secara *offline*.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings mengelompokkan pasar berlandaskan manfaat yang dicari pelanggan dari sebuah produk?
- Kak Lenny :Yak karena kita memilih masyarakat kalangan menengah ke atas yang dominan di kota ya jadi kita itu menawarkan produk yang berkualitas sehat dan enak ya karena sesuai dengan harga. Ada harga ada kualitas cita rasanya enak ya.
- Yenny :Konsumen di wilayah mana saja yang menjadi sasaran target pasar dan segmen Bontings?
- Kak Lenny :Kalau target pasar ya seluruh Indonesia bukan cuma Balikpapan ya bukan cuma Kalimantan Timur tapi seluruh Indonesia itu target pasar Bontings.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam mengelompokkan setiap pasar berlandaskan gaya hidup atau karakteristik kepribadian?
- Kak Lenny :Kalau gaya hidup ya modern yang praktis karena Bontings itukan praktis ya sesuai dengan *lifestyle* masyarakat perkotaan ya bisa langsung makan tanpa

perlu repot ini itu dimasak tidak perlu jadi langsung goreng. Apalagi kayak abon langsung dimakan ya dan mudah ditemukan di tempat belanja jadi harga tinggi tapi berkualitas bagus itu masyarakat kota lebih memilih, dibandingkan harga murah tapi kualitasnya jelek ya.

### **Targeting**

- Yenny :Siapa saja target segmen pasar yang Bontings tetapkan?
- Kak Lenny :Kalau target itu belum ada ya karena kita itu general ya kita secara umum. Kita menyediakan macam-macam varian, macam-macam rasa, jadi saya rasa tidak ada khusus spesifiknya belum ada masih untuk general ya semua usia, semua umur ya.
- Yenny :Jelaskan alasan yang mendasari Bontings dalam memilih target pasar tersebut?
- Kak Lenny :Ya karena kalau untuk general umum itu bisa untuk semua ya jadi mencakup keinginan, selera dan kebutuhan orang banyak yang berbeda-beda
- Yenny :Bagaimana pertumbuhan target pasar Bontings?
- Kak Lenny :Pertumbuhannya yang cukup bertumbuh ya namun tidak melejit banget gitu. Tapi belakangan ini ya semakin terkenal Bontings karena merupakan oleh-oleh Balikpapan ya calon IKN baru cukup dekat wilayahnya.

### **Positioning**

- Yenny :Oke bu, jadi kita masuk ke *positioning*. Bagaimana cara membangun citra produk Bontings yang mudah diingat dan menempel dibenak pelanggan?
- Kak Lenny :Cara bangun citra produk saya rasa kita jaga nama baik ya. Maksudnya kita memberikan produk yang bagus pelayanan yang bagus ya. Pelayanan yang memuaskan, produk yang enak, cita rasanya itu enak, kualitasnya bagus ya, variannya banyak selalu baru tidak kadaluarsa dan yang pasti kita selalu inovasi kalau misalnya ada masukan dari *customer* kita terima kita pertimbangkan ya biar makin baik kedepannya.
- Yenny :Jelaskan keistimewaan secara detail perbedaan signifikan produk Bontings dari produk kompetitor di lingkungan industri yang sama?
- Kak Lenny :Kalau keistimewaan saya kira kita bahan-bahannya itu bagus ya tidak seperti bahan-bahan camilan di luar sana. Kita sangat memperhatikan ke higienisan, sehat, gizi yang terkandung. Tidak mengandung bahan-bahan pewarna, pemanis, pengawet yang berbahaya tidak ya. Kita selalu sangat memperhatikan itu sama *Quality Control* kayak kertas merang, kayu palet itu kita perhatikan ya sama tanggal kadaluarsa selalu baru kita perhatikan, kita ganti sama produk yang baru.
- Yenny :Jelaskan kegunaan dan keistimewaan yang ditawarkan Bontings melalui setiap produknya kepada pelanggan?
- Kak Lenny :Kalau kegunaan, keistimewaan kita itu istimewa karena kita itu melayani retur barang ya jadi kalau ada produk yang cacat atau tanggal kadaluarsanya sudah

mendekati atau sudah lewat tanggal kadaluarsa itu kita ganti yang baru ya jadi kita melayani itu ya.

Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam menawarkan dan mempromosikan produknya sehingga pelanggan tertarik untuk membeli?

Kak Lenny :Kalau mempromosikan yaa itu lewat media sosial lewat Instagram ya Shopee juga bisa *marketplace* ya atau kita sering adakan pameran. Kita kalau pameran kita pasang *booth* gitu ya biar orang itu tahu produk-produk kita itu apa aja yaa sama kita terus inovasi aja sih biar orang itu makin suka produk kita jangan sampai orang bosan produk kita itu-itu aja.

Yenny :Jelaskan dan sebutkan perbedaan khusus produk dan layanan Bontings dari bisnis sejenis atau kompetitor?

Kak Lenny :Kalau perbedaan khusus itu mungkin inovasi ya. Kita selalu inovasi produk sama kita selalu menjaga citra rasa yang enak, bersih, kualitas produknya terjamin ya, selalu *fresh* juga yaa. Jadikan kita membangun citra yang baik dimata konsumen gitu ya. Agar konsumen yang beli itu, datang lagi gitu sama selain inovasi juga, kualitas kita mementingkan kualitas ya makanya harga kita lumayan jadi kita patok untuk masyarakat kalangan menengah ke atas karena kita mementingkan kualitas itu penting ya.

## Produk

Yenny :Oke bu kita masuk ke produk. Sebutkan dan jelaskan macam-macam produk yang Bontings jual?

Kak Lenny :Kalau produk banyak yah. Kita semua produk itu berbahan dasar kepiting maupun hasil laut lainnya ya kayak amplang ikan tenggiri, amplang kepiting, abon ikan tuna, mantau, snack kepiting, amplang ikan pipih dan masih banyak lagi.

Yenny :Berapa jumlah varian setiap produk yang ditawarkan Bontings ?

Kak Lenny :Kalau jumlah varian, varian rasa itu beda-beda ya. Kalau abon itu ada dua ada abon, ori sama abon kepiting bumbu. Kalau amplang itu banyak rasanya ya ada pipih, ikan tenggiri, kepiting, banyak rasanya. Tiap produk itu beda-beda ya varian rasanya, ada yang satu varian, dua varian, tiga varian, beda-beda.

Yenny :Bagaimana kualitas setiap produk yang ditawarkan Bontings (dari mulai bahan, proses pembuatan, rasa makanan dan kebersihan)? Apakah kualitas yang dibuat telah sesuai dengan harga yang dipatok?

Kak Lenny :Kalau harga sudah sesuai dengan kualitas ya. Kita harganya bagus tapi kualitasnya juga bagus ya untuk menengah ke atas ya. Kita itu selalu menjamin kualitas supaya selalu bagus yah itu. Jadi kalau ada yang sudah mendekati tanggal kadaluarsa kita ganti yang baru ya jadi selalu *fresh*. Bahan-bahan yang kita pakai juga bagus ya tidak pakai pengawet, pewarna, pemanis yang berbahaya ya sama tadi saya sudah bilang pakai kertas merang, kayu palet ya itu salah satu cara Bontings untuk menjaga setiap kualitas produknya dalam

- proses penyimpanan selalu terjamin gitu dan harganya sudah cocok yah sesuai dengan kualitas yang kita berikan.
- Yenny :Apakah produk Bontings sudah diketahui oleh masyarakat luas?
- Kak Lenny :Kalau diketahui, saya rasa cukup tahu masyarakat Balikpapan sama Kalimantan Timur yah yang perlu kita jadikan pelajaran untuk bidang promosinya bidang pemasarannya dan seluruh Indonesia itu bisa tahu Bontings bukan cuma Balikpapan dan Kalimantan Timur saja.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar produknya dikenal dan diketahui masyarakat luas?
- Kak Lenny :Ya promosi ya promosi *online* maupun *offline* lebih giat dalam promosi lebih banyak media promosinya, cara promosinya ya.
- Yenny :Baik bu, Bagaimana Bontings mengemas produknya supaya menarik penampilan kemasan Bontings dapat menarik minat konsumen untuk membeli?
- Kak Lenny :Kalau kemasan kita selalu inovasi produk kemasan supaya menarik ya jadi kalau ada yang sudah kuno kemasannya kita ganti yang baru modern sesuai dengan yang lagi hitz sekarang ya.
- Yenny :Apa saja upaya yang dilakukan Bontings agar kemasannya menarik bagi konsumen?
- Kak Lenny :Yaitu tadi ya kita selalu memperbarui kemasan Bontings supaya lebih menarik daripada sebelumnya dengan mengganti yang kemasan lama ke kemasan yang baru dengan model baru lebih modern lebih *eye catching* ya lebih enak dipandang mata gitu jadi konsumen mau membeli gitu.
- Yenny :Bagaimana sistem garansi di Bontings pada setiap produk yang dijual?
- Kak Lenny :Iya kita ada garansi kita itu garansi selalu memberikan retur barang atau tidak kembalikan uang juga bisa yaa. Jadi kita itu mementingkan kepuasan konsumen dengan adanya pengembalian barang atau kembalikan uang itu konsumen itu tidak merasa dirugikan dan selalu percaya sama Bontings gitu karena itu yang kita ingin tanamkan jangan sampai orang-orang membeli produk kita dengan harga yang cukup mahal tapi produknya jaminan kualitasnya tidak ada makanya kita melayani retur barang dengan bukti yang ada gitu yaa. Pas itu pernah ada kasus ya tahun 2021 tidak salah ada kasus, kita ya dengan senang hati mereturnya karena emang kita melayani retur yaa baik secara konsumen maupun dengan mitra rekan kerja yang kita pasok-pasok kayak *mall*, *minimarket*, nah itu kita juga melayani retur kayak Giant, Carrefour gitu-gitu.
- Yenny :Jelaskan proses Bontings dalam mengatur *inventory* ?
- Kak Lenny :Ya jadi kita itu mengatur *inventory* barang, persediaan barang selalu baru terus. Jadi barang yang masuk pertama kali itu barang yang keluar ya. Jadi bukan barang yang baru kita jualnya belakangan itu bukan ya karena kalau barang baru lalu kita jual belakangan ya itu namanya curang yaa jadi barang baru kita jual pertama kali gitu. Jadi produknya itu akan selalu baru ya bukan barang lama yang dijual pertama kali, bukan seperti itu yaa. Jadi produk bontings selalu terjamin kebaruannya. Kita juga melihat tanggal kadaluarsa jadi tahu kalau

sudah kadaluarsa jauh kita ganti dan sisihkan ya, kalau dekat maksudnya diganti dengan produk yang baru.

Yenny :Jelaskan perbedaan varian setiap produk terhadap sistem B2B dan B2C yang Bontings terapkan?

Kak Lenny :Kalau varian produk sama semua sih baik B2B dan B2C sama varian produknya tidak ada beda. Mungkin bedanya di harga aja yaa kalau B2B lebih murah ya itu saja.

Yenny :Jelaskan fitur produk yang ditambahkan yang menjadi pembeda produk Bontings dengan kompetitornya ?

Kak Lenny :Ya itu ya Bontings itu kita ada jaminan kualitas ya jadi harganya bagus sesuai dengan kualitas yang didapatkan cita rasanya enak. Jaminan bersihnya ada, bahan-bahannya itu bagus karena kita ada *Quality Control* juga ada biar selalu baru *fresh* dalam proses penyimpanan itu tetap aman, higienis, tetap awet gitu yaa sama kita terus melakukan inovasi ya biar banyak variannya biar pelanggan tidak bosan produknya itu-itu aja gitu.

## Harga

Yenny :Jelaskan sistem diskon atau bonus yang diberlakukan Bontings?

Kak Lenny :Sistem diskon itu tidak setiap hari ya cuma hari-hari tertentu saja ya seperti natal, tahun baru gitu itu kita ada beberapa diskon tapi ya jarang-jarang ya, tidak setiap hari. Kita juga ada kerjasama sama *travel* jadi buat Bontings itu lebih dikenal dimasyarakat wisatawan, masyarakat turis gitu ya karenakan semakin banyak yang tahu itu lebih baguskan jadi kita juga kerjasama dengan berbagai *travel* gitu itu sangat menguntungkan kita juga sih.

Yenny :Apakah Bontings menerapkan harga *bundling* pada produk tertentu? Jelaskan?

Kak Lenny :Kalau *bundling* ada ya kita ada paket paketan produk ya jadi beli banyak itu harganya jadi lebih murah satuannya, daripada harga produk satuan biasa dalam satuan ya jadi lebih murah jatuhnya itu. Kalau Bontings ada macam-macam, ada amplang, abon, peyek kepiting semua produk itu ada *bundling* jadi kalau mau beli *bundling* yak silahkan.

Yenny :Jelaskan sistem *bundling* yang diberlakukan Bontings?

Kak Lenny :Bontings itu *bundling* yang tadi saya jelaskan ya ada *bundling* semua produk ada *bundling* ya sama hampers juga ada berbagai macam hari besar itu jadikan hadiah untuk keluarga untuk tamu jadinya juga lebih murah dibanding harga satuan produknya ya.

Yenny :Sebutkan dan jelaskan sistem pembayaran yang diterapkan Bontings (*cash* atau *cashless*)?

Kak Lenny :Jadi Bontings itu menerapkan *cash* dan *cashless* baik B2B maupun B2C ya jadi bisa berbagai macam pembayaran ya sudah modern bisa *cash* bisa *cashless*. Kalau B2C itu bisa *cash* bisa debit juga bisa ya ada berbagai bank debit bisa

banyak yaa. Kalau B2B itu bisa tunai bisa transfer jadi banyak pilihan pembayaran.

Yenny :Apakah ada perbedaan harga pada produk Bontings pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?

Kak Lenny :Kalau perbedaan harga ya itu tadi perbedaan harga itu ada kalau B2B lebih murah karena mereka jual lagi ya rekan kerja itu jual lagi. Kalau B2C itu lebih mahal karena harganya itu kan untuk *personal* sama kita menerapkan sistem pembayaran konsinyasi dan tempo untuk B2B untuk mitra kerja gitu kayak ada *supermarket* besar Giant, hypermart dan lain-lain banyak ya. Jadi kalau dana cair baru kita terima uangnya ya saat produk tersebut sudah terjual seperti itu.

Yenny :Jelaskan hal dasar yang menjadi pertimbangan dan penentu dalam menetapkan harga produk Bontings?

Kak Lenny :Kalau hal yang dipertimbangkan untuk harga itu banyak yah kitakan juga memikirkan biaya-biaya kayak listrik, air, gaji karyawan ya bahan baku produk banyak yah jadi kita itu pakai penetapan harga berdasarkan biaya atau *cost based pricing* biasanya ya sama juga ada sama persepsi konsumen nilai konsumen ya jadi kita tetapkan mempertimbangkan pendapat konsumen untuk tidak terlalu mahal juga ya untuk masyarakat menengah ke atas dikarenakan kita targetnya menengah ke atas ya supaya bisa jadi harga yang bagus gitu.

Yenny :Bagaimana harga produk di Bontings dengan kompetitor?

Kak Lenny :Kalau produk Bontings di kelas yang sama ya ini kita ngomong di kelas yang sama dengan bahan baku yang bagus berkualitas sesama kelas Bontings itu harga Bontings itu cenderung lebih murah sedikit ya karena di kelas yang sama terdapat banyak kompetitor yang harganya jauh lebih melambung dibandingkan harga produk Bontings ya.

## Tempat

Yenny :Dimana sajakah Bontings menetapkan lokasi atau mendistribusikan produknya?

Kak Lenny :Ya tadi sudah saya bilang ya jadi Bontings itu mendistribusikan produknya itu ke tempat belanja masyarakat ya biar mudah dijangkau masyarakat kayak *supermarket*, restoran, toko oleh-oleh, bandara gitu ya supaya banyak masyarakat yang lebih tahu Bontings gitu jadi kita banyak memasok ke berbagai tempat belanja masyarakat ya. Dalam B2C kita itu distribusikan ya itu ke outlet-outlet kita ya Bontings bisa melalui *online* juga bisa *marketplace* ya jadi kita itu bisa menjangkau seluruh Indonesia ya bukan cuma Balikpapan saja bukan cuma Kalimantan Timur yaa. Kita target itu seluruh Indonesia ya. Kalau B2B kita ya memasok ke toko oleh-oleh, restoran, *supermarket* ke berbagai kota, berbagai pulau di Indonesia bukan cuma di Balikpapan bukan cuman di Kalimantan Timur tapi seluruh Indonesia ya jadi banyak ya. Jadi B2B itu kita mendistribusikan itu ke berbagai pulau di luar Kalimantan ya banyak.

Yenny :Apa saja hal yang Bontings pertimbangkan dalam menentukan media distribusi produknya?

- Kak Lenny :Ya apa ya yang kita pertimbangkan itu apakah media tersebut itu memiliki peluang yang bagus, memiliki kompetensi yang bagus untuk berkembang gitu. Kita tidak asal sembarang mendistribusikan produk. Kita lihat dulu situasi, kondisinya, keadaanya gitu kalau bagus tempatnya itu baru kita distribusikan gitu, biar dapat ditemui banyak orang gitu ya harus media distribusi yang tepat jadi kita melakukan cek dulu, survei dulu biar tahu.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings menetapkan harga yang sesuai berdasarkan tempat?
- Kak Lenny :Kalau berdasarkan tempat itu tidak ada ya. Kalau B2C harganya itu sama semua kecuali B2B harganya itu lebih murah, soalnya mereka jual lagi ya, mitra kerja itu jual lagi dan mereka itu ambilnya itu dalam jumlah banyak kalau mitra kerja. Jadi kita itu menetapkan harga itu lebih murah daripada B2C gitu ya karena pada umumnya juga kayak gitu camilan-camilan pasti lebih murah kalau ke mitra kerja dibandingkan untuk ke *customer* langsung.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings menetapkan tempat yang sesuai berdasarkan dari segi konsumen?
- Kak Lenny :Kalau tempat itu karena kita targetnya menengah ke atas ya, kita buka di wilayah perkotaan ya jadi wilayah kota dominan masyarakat menengah ke atas ya karena kita bahan-bahanya itu bagus jadi harganya juga bagus gitu ya ada harga ada rupa.
- Yenny :Apakah lokasi Bontings operasional usaha dekat dengan *supplier*?
- Kak Lenny :*Supplier* kita kebanyakan itu luar kota, luar pulau jarang ada di Balikpapan.
- Yenny :Jelaskan hal yang menjadi dasar dalam penentuan lokasi Bontings sekarang?
- Kak Lenny :Kalau penentuan lokasi outlet Bontings sekarang itu ya karena kita melihat itu wilayah itu berpotensi untuk ramai untuk dijangkau masyarakat ya. Tidak mungkin kita pilih wilayah yang pelosok-pelosok tidak mungkin yaa. Kita cari ambil wilayah yang bagus, yang ramai, umum dijangkau masyarakat ya jadi produk-produk kita lakunya cepat gitu.
- Yenny :Bagaimana kemudahan akses konsumen ke lokasi kantor Bontings dan outlet?
- Kak Lenny :Kalau ke lokasi Bontings dan outlet itu saya rasa mudah ya karena kita di tengah kota yaa jadi banyak jalan menuju ke sana yaa. Bukan dipelosok-pelosok bukan ya. Banyak jalan jadi banyak simpangan jalan jadi karena kita letaknya di depan jalan raya jadi bagus yaa jadi orang lewat bawa mobil atau motor aja pasti kelihatan toko kita yaa ramai jadinya.
- Yenny :Bagaimana cara yang memudahkan konsumen dalam menemui lokasi Bontings?
- Kak Lenny :Kalau menemui itu kita bisa menemui lokasi kalau mereka tidak tahu mereka bisa cari di Google Maps yaa sama media sosial Instagram kita ada cantumkan alamat kita sama website *official* juga kita ada *share* alamat-alamat kita biar mereka bisa carinya itu lebih mudah gitu yaa.
- Yenny :Jelaskan keadaan dan situasi daerah di sekitar Bontings saat ini?

- Kak Lenny :Kalau lokasi situasi saat ini ramai ya bagus, ramai ada fasilitas parkir yang bagus ya, bersih juga terang, jadi pelanggan itu jadi nyaman untuk berbelanja yaa dan kita di tengah kota jadi ya aman gitu. Jadi pelanggan tidak perlu takut kecopetan atau gimana karena kita di tengah kota itu aman ya banyak orang dan lokasinya itu strategis gitu outlet-outlet Bontings lokasinya semua strategis dan aman.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan media lain yang memudahkan konsumen dalam menjangkau produk Bontings tanpa ke lokasi?
- Kak Lenny :Kalau tanpa ke lokasi ya bisa belanja *online* ya banyak bisa Shopee Instagram gitu nanti kita akan buka Bukalapak sama apalagi *marketplace* lainnya biar banyak yang tahu produk kita belanjanya bisa lewat *online* gitu yaa Lazada juga bisa nanti kita buka.

### Promosi

- Yenny :Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang Bontings lakukan?
- Kak Lenny :Kalau aktivitas promosi itu banyak yah kayak Shopee Instagram kalau *online* ya. Kita juga ada *booth* banyak yah, ada pameran, ada papan nama yaa, iklan jadi mereka bisa baca dimana Bontings itu bisa ya. Baru itu saja sih, nanti kita akan belajar cara pemasaran lewat *online* lagi biar lebih banyak menjangkau seluruh Indonesia gitu pakai Instagram *ads* ya yang sekarang lagi booming sekali itu.
- Yenny :Sebutkan dan jelaskan aktivitas promosi yang sudah Bontings terapkan?
- Kak Lenny :Ya tadi saya sudah jelaskan yaa panjang lebar bisa *online* bisa *offline*.
- Yenny :Dimana Bontings mengiklankan dan mempromosikan setiap produknya?
- Kak Lenny :Media sosial Instagram Shopee maupun secara *offline* seperti *booth* pameran gitu.
- Yenny :Jelaskan cara Bontings dalam menjalin hubungan dan relasi komunikasi yang efektif dengan calon pembeli ?
- Kak Lenny :Hubungan relasi komunikasi yang efektif ya, kita selalu memberikan kepuasan pelanggan ya melayani retur barang jadi pelanggan itu puas. Kita melayaninya dengan hati yang tulus, senyum, ramah, sopan gitu biar pelanggan itu kan merasa nyaman ya dan mereka kembali lagi gitu ya dikarenakan kepuasan pelanggan itu yang utama, baik dalam produk maupun pelayanan yang kita berikan. Kalau ada kritik masukkan kita terima, kita selalu bersifat terbuka. Kita bisa dikritik, kita bisa terima, kita pertimbangkan gitu ya jadi kita menjalin relasi ke *customer* itu biar mereka itu bisa kembali lagi. Bisa percaya sama kita, bisa belanja lagi pokoknya. Kita terus menanamkan citra yang baik ya, jadi bukan hanya karena kepentingan jual beli tapi juga kepentingan relasi yang bagus ya.
- Yenny :Apakah ada perbedaan dalam cara promosi pada sistem B2B dan B2C yang diterapkan Bontings?
- Kak Lenny :Cara promosinya itu ya sepertinya mirip-mirip aja tapi sedikit berbeda ya. Kalau B2C itu ya Instagram, Shopee, *booth*, pameran, papan iklan. Kalau B2B ya kita itu survei dulu ke lokasi yang akan kita memasok produk. Kalau kita merasa

lokasi tersebut berpotensi berpeluang untuk produk Bontings ya kita akan kontak orang pemiliknya untuk ngobrol-ngobrol lebih lanjut gitu yaa. Kita jelasin produk kita bagus apa aja, terus kita bilang baik-baik kalau kita mau memasok produk, apakah diperbolehkan, diizinkan gitu ya biar mereka itu bisa sama-sama enak. Jelaskan keunggulan dulu biar mereka tahu kalau produk kita ini bagus ya.

- Yenny :Jelaskan cara promosi pemasaran secara langsung yang dilakukan Bontings?
- Kak Lenny :Kalau pemasaran langsung ya bisa papan iklan itu termasuk langsung, *booth*, pameran juga langsung atau tidak pas mereka belanja ke outlet, kita promosikan produk kita ya.
- Yenny :Apa saja media yang digunakan Bontings sebagai alat promosi produknya?
- Kak Lenny :Kalau media *online* itu baru Instagram sama Shopee kalau media *offline* itu ya pameran *booth* dan papan iklan.
- Yenny :Oke bu terus, promosi apa saja yang telah diterapkan Bontings? Berapa lama durasi promosi tersebut dan berapa kali promosi tersebut dilakukan?
- Kak Lenny :Kalau durasi promosi, kita itu belum ada yang *online* ya. Jadi kita itu belum pernah pasang durasi Instagram *ads* belum pernah coba. Jadi kita itu cuman durasi promosi mungkin *offline* saja ya soalnya kalau *online* belum. Kalau *offline* ya itu yang tadi saya bilang papan iklan, *booth* pameran itu tidak lama sih palingan kalau *booth* pameran itu cuma dua hari sampai tiga hari. Kalau papan iklan ya cuma beberapa bulan aja. Nanti kita juga akan coba Instagram *ads* yaa biar kita bisa lihat durasi promosi itu sama kenaikan signifikan omzetnya itu apakah berpengaruh atau tidak kita akan coba yaa.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings melakukan kegiatan promosi untuk menjalin hubungan dan relasi dengan masyarakat luas?
- Kak Lenny :Cara melakukan hubungan relasi ya, kita tegur sapa yaa jadi kalau pelanggan datang itu kita bukan cuma melayani untuk kepentingan bisnis semata, jadi kita juga memberikan nanya kabar dari mana. Kita menjalin hubungan relasi yang baik, jadi bukan hanya untuk bisnis terus ya tapi juga untuk kepentingan silaturahmi yang baik, seperti kita persilahkan duduk, kita persilahkan minum gitu ya kalau konsumen haus mungkin. Kita juga tanya-tanya suka produk yang mana. Kita jelaskan kelebihanannya. Kita minta *feedback* kalau ada yang kurang. Kalau ada yang kurang enak atau gimana kita bersifat terbuka menerima kritik.
- Yenny :Setelah beberapa kali melakukan promosi, promosi apa yang paling menarik minat konsumen?
- Kak Lenny :Kalau promosi yang paling menarik minat pelanggan itu mungkin papan iklan sama *booth* kali yaa soalnya banyak orang lihat papan iklan jadi tahu bahwa Bontings itu camilan. Banyak juga yang tahu Bontings dari *booth* pameran jadi di *booth* pameran kita kasih tester-tester ke pelanggan yang lewat-lewat, ke masyarakat biar mereka bisa langsung rasakan dan tahu produk Bontings itu enak dan harganya juga sesuai ya. Kita ingin cari cara promosi lainnya biar omzet kita juga naik gitu ya. Tidak hanya stagnan gitu-gitu aja, jadi kita akan terus melakukan inovasi dalam bidang pemasaran.

- Yenny :Bagaimana dampak dan pengaruh yang Bontings rasakan setelah melakukan berbagai aktivitas promosi tersebut?
- Kak Lenny :Kalau pengaruh ya pasti berpengaruh ya daripada sama sekali tidak memasang iklan itu ya tidak gimana-gimana. Jadi ya lumayan berpengaruh yaa, cuman ya biasa-biasa aja ya tidak gimana-gimana sih sebenarnya. Jadi kita akan terus mengusahakan supaya promosi kita, pemasaran kita itu semakin hari semakin bagus, semakin baik gitu ya. Biar semakin banyak orang tahu Bontings itu produk-produknya itu dari Balikpapan yang berkualitas.
- Yenny :Apakah Bontings pernah melakukan penjualan pribadi secara langsung dengan pelanggan?
- Kak Lenny :Kalau penjualan pribadi mungkin saat *booth* pernah, atau outlet-outlet langsung ya pernah itu secara langsung pribadi.

### Orang

- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam proses merekrut karyawan?
- Kak Lenny :Saya rasa prosesnya itu sama kayak proses terima kerja lowongan lain. Jadi kayak seperti biasa, kita itu kalau sebarin informasi lowongan itu lewat media sosial atau tidak *offline* juga bisa. Terus kita minta *Curriculum Vitae* biasa gitu kan yaa, biar apa yang kita minta *Curriculum Vitae* itu sesuai dengan kriteria yang kita butuhkan ya. Terus kalau sudah sesuai dengan CV yang kita minta, baru kita lakukan wawancara, wawancara *offline* ya dan kita lakukan seleksi kalau sudah dilaksanakan wawancara dan kalau kita lihat karyawan ini bagus kita terima, kita laksanakan *training* itu berupa pelatihan gitu. Kalau kita lihat selama *training* dia bagus, ya kita ambil gitu.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings dalam melatih setiap pegawai baru?
- Kak Lenny :Kalau melatih pegawai baru ya *training* seperti biasa. *Training* biasa aja sama seperti lowongan kerja pada umumnya, biar tahu bagus atau tidaknya jadi ya dilihat dari *training* dipersiapkan dengan baik ya.
- Yenny :Bagaimana usaha yang dilakukan Bontings dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pegawai?
- Kak Lenny :Kalau cara meningkatkan kinerja dan kualitas pegawai mungkin dengan pelatihan sebelum masuk kerja ya. Jadi pas diterima, kita lakukan *training* terus ada evaluasi kerja, jadi kita beri masukan ya sama *briefing* juga. Kadang *briefing* kalau ada sesuatu yang perlu diomongkan kita *briefing* biar sama-sama enak gitu ya, tidak ada *miss* komunikasi. Setiap masukan *feedback* dari *owner* atau pelanggan itu kita terima baik-baik. Kita juga antar karyawan itu saling membangun ya, biar semakin bersatu gitu, bukan hanya untuk kepentingan bisnis tapi untuk relasi hubungan yang bagus gitu.
- Yenny :Bagaimana cara Bontings melatih pegawai dalam menghadapi dan melayani konsumen dengan sopan dan ramah?
- Kak Lenny :Ya jadi kita itu pasti terima karyawan yang ramah, yang sopan, yang baik gitu yah. Kita sudah seleksi dari awal penerimaan karyawan, kita cari yang bagus ya.

Jadi kita juga menerapkan sopan santun, ramah, senyum biar orang itu senang kalau datang di Bontings ya. Kalau ada sesuatu yang salah, kita koreksi, kita evaluasi jadi semakin baik lagi ke depannya. Tidak ada *miss* komunikasi gitu, yang pasti melayani dengan sepenuh hati. Kerjainnya itu sepenuh hati, bukan kayak terpaksa atau setengah-setengah gitu ya karena kita bukan hanya kerja, tapi juga membangun hubungan relasi dengan baik ya sesama karyawan maupun dengan pelanggan.

Yenny :Sebutkan dan jelaskan kriteria seragam atau kostum yang dipakai pegawai setiap harinya?

Kak Lenny :Kita ada kostum yaa, kostum khusus Bontings ada 3, merah, kuning sama putih.

Yenny :Jelaskan cara karyawan dalam mengatasi dan menangani masalah atau ketidakpuasan konsumen?

Kak Lenny :Kalau cara mengatasi masalah itu biasanya masalah pelanggan, kita komunikasikan baik-baik. Kalau ada sesuatu ya boleh retur produk atau tidak kembalikan uang ya. Jadi kita itu selalu melayani pelanggan itu dengan baik ya. Setiap evaluasi masukkan kita pertimbangkan, biar semakin baik gitu. Kita komunikasikan baik-baik masalahnya apa dari konsumen, terus kita cari solusi yang terbaik gitu biar pelanggan itu puas. Kita melayani itu dengan baik.

## Proses

Yenny :Bagaimana mekanisme proses produksi yang dilakukan Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?

Kak Lenny :Ya sudah yaa kemarin kita lihat proses pembuatan snack kepiting ya. Tiap produk Bontings berbeda-beda proses pembuatannya yang pasti. Kalau untuk snack kepiting yang kemarin itu pas barang masuk bahan baku ya lalu es batu dilelehkan cairkan agar mudah diambil gitu ya. Daging kepitingnya dimasak yaa. Kemudian habis itu membuat dan mencampurkan bumbu maupun adonan tepung lalu setelah dicampurkan adonan dan dibentuk kecil-kecil. Habis itu, dimasak dan dibungkus pakai *packaging* lalu disusun rapi satu-satu ke kardus lalu didistribusikan ke toko Bontings, distributor atau dikirim luar pulau luar kota ya.

Yenny :Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses produksi Bontings (dari penyediaan bahan baku hingga produk siap dimakan)?

Kak Lenny :Waktunya beda-beda tergantung produknya apa dulu, ada produk yang rumit yang butuh proses yang panjang kayak jemurlah, gorenglah, itukan butuh durasi yang beda-beda setiap produknya ya. Biasanya 3 sampai 5 hari mungkin 6 hari juga ada kisaran segitu.

Yenny :Bagaimana mekanisme proses penyajian produk (dari proses pembuatan, pengemasan, penjualan dan pengiriman)?

Kak Lenny :Jadi kita beli barangnya dulu ya dari pemasok. Setelah barang sampai harus melalui *quality control* dan kalau dianggap sudah sesuai dengan SOP bontings

maka akan diproses lebih lanjut ya dan bila tidak sesuai SOP maka barang dikembalikan disisihkan. Jadi barang kit aitu ada 2 jenis yaitu mentah dan sudah matang. Bila masih mentah ya harus dijemur agar mekar sempurna dan renyah saat digoreng nanti lalu dimasak kemudian diuji lagi *quality control*. Kalau sudah matang maka uji lagi *quality control*. Habis *quality qontrol* itu dipilih ya jadi kalau ada mutu kurang baik akan disisihkan. Bila produk mutu baik akan dibungkus pakai kemasan. Setelah dikemas ya diuji lagi *quality control* yang tidak oke menurut SOP bontings maka akan disisihkan dan yang oke menurut SOP akan didistribusikan dijual dipasarkan lalu diberikan biasanya surat jalan ya.

Yenny :Apakah produk-produk Bontings selalu *ready* setiap hari atau bagaimana? Jelaskan?

Kak Lenny :Kalau produk Bontings itu tidak selalu *ready* ya. Kadang kalau produknya laku banget diminati pelanggan ya habis gitu stoknya. Jadi kalau dibilang *ready* terus ya tidak selalu ya karena ada produk yang habis yang sangat diminati pelanggan. Apalagi kalau misalnya hari besar, hari nasional libur gitu terus ada diskon, ya cukup banyak barang yang kosong. Apalagi kalau bahan bakunya itu harus ada proses jemur, terus cuaca tidak mendukung itu bahaya, kita harus putar otak pakai oven biar bisa kering produknya, agar digoreng itu kembangnya sempurna gitu ya atau kita cari *supplier* lain biar kita tidak kehabisan bahan baku. Cari *supplier* lain yang lebih dekat, biar tidak jauh-jauh. Kalau jauh-jauh luar pulau, luar kota, makan waktunya itu lama ya jadi takutnya produknya itu habisnya dalam waktu yang lama gitu kan bahaya ya.

Yenny :Bagaimana cara Bontings mempertahankan konsisten dalam menjaga setiap kualitas produknya?

Kak Lenny :Ya jadi kita itu ada proses namanya *Quality Control*. Itu prosesnya jadi, kalau ada barang yang rusak atau kadaluarsa gitu kita sisihkan, kita tukar dengan produk-produk yang baru gitu jadi *customer* selalu dapat produk yang baru dan *fresh* yang jauh dari tanggal kadaluarsa ya. Kita selalu rutin namanya *Quality Control* biar produk itu terjamin kebaruannya. Kita juga pake bahan-bahan yang bagus ya berkualitas makanya harganya juga bagus ya, ada harga ada rupa. Kita pakai minyak goreng yang bagus, pakai bahan-bahan yang aman ya. Sudah ada PIRT, Halal, MUI juga jadi aman buat anak-anak hingga orang tua. Kita tanpa pengawet, tanpa pewarna, tanpa pemanis ya. Kita juga pakai yang tadi saya bilang, kertas merang dan kayu palet itu untuk penyimpanan camilan-camilan biar walaupun disimpan lama tetap awet, kualitasnya tetap terjamin gitu sampai ke tangan konsumen. Itu yang kita jaga yaa kualitas.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings agar memudahkan proses produksi dan pengemasan yang efektif?

Kak Lenny :Kalau produksi, ya tadi cuaca itu kadang tidak bersahabat, tidak mendukung jadi hujan gitu. Kita tetap perlu jemur bahan baku untuk pas digoreng itu, dia itu bentuknya bagus sempurna gitu, matangnya dan mekarnya sempurna, tidak bantet gitu. Kalau tidak dijemurkan bantet ya, jadi kadang kita kasih solusi pakai oven. Kita memperbanyak oven, terus kadang juga ada *supplier* yang habis bahan bakunya jadi kita itu harus cari *supplier* lain, pemasok bahan baku lain supaya kita itu dapat bahan baku yang cukup gitu. Apalagi untuk produk-produk yang sulit didapatkan karena *supplier* jauh-jauh dari luar kota. Jadi kadang

proses pengiriman itu memakan waktu yang cukup lama sampai ke kita gitu. Terutama untuk produk-produk yang sangat digemari pelanggan yaa, itu cepat habis jadi kita harus banyak-banyak stok bahan baku cari *supplier* dan kalau hujan pakai oven gitu untuk memudahkan proses produksi. Kalau proses pengemasan, saya kira kita kemasannya harus yang bagus ya tapi kita masih manual *packaging* dan kemasannya secara manual bukan pakai alat. Untuk kedepannya kita akan kembangkan supaya pakai alat gitu, biar canggih modern gitu kan ya. Kemasan pasti kita akan inovasikan terus supaya *full print* berwarna yaa karena kemasan zaman sekarang itu kebanyakan sudah berwarna biar dilihat pelanggan itu menarik.

Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings sehingga membuat pelanggan nyaman saat berbelanja?

Kak Lenny :Kalau nyaman itu pasti kita ciptakan lingkungan yang aman, nyaman, damai gitu ya. Yang membuat pelanggan itu mudah aksesnya, kalau ke lokasi outlet Bontings ini gampang ditemukan kok bisa akses dari berbagai arah jalan yaa karena lokasi kita didepan jalan raya jadi mudah ditemui gitu. Terus aman juga, ada fasilitas parkirnya cukup luas ya, ada kamar kecil, bersih juga ada ventilasi jadi sirkulasi udaranya itu bagus jadi pelanggan berbelanja itu nyaman. Kita juga memberikan pelayanan yang terbaik jadi bukan cuma produk tapi pelayanannya yang terbaik. Kita mengutamakan kepuasan pelanggan. Kita ramah, kita senyum saat melayani pelanggan gitu jadi pelanggan senang ya. Kita juga terbuka terhadap setiap kritik masukannya, kita pertimbangkan satu-satu. Kita evaluasi biar makin kedepan itu makin baik. Biasa pelanggan itu kasih *feedback* lewat media sosial, bisa secara langsung juga bisa. Kita terima, kita pertimbangkan supaya kedepannya itu semakin baik. Kita desain ruangan Bontings itu menarik ya, bertemakan kota Balikpapan, jadi Bontings inikan oleh-oleh Balikpapan makanya kita desain ruangan ini bertemakan Balikpapan juga ya, sebagai penghasil kepiting terbesar sesuai dengan logo Bontings. Di logo Bontings itukan ada gambar kepitingnya gitu yaa.

Yenny :Baik bu, bagaimana cara Bontings untuk selalu terbuka dan menerima setiap kritik dan masukan dari konsumen agar dapat semakin lebih baik lagi kedepannya?

Kak Lenny :Ya betul. Jadi kita selalu memberikan, menerima masukan, kritik masukan dari pelanggan ya. Kita bersifat sangat terbuka karena kita ingin pelanggan itu puas, bukan cuma produk tapi pelayanan terbaik. Kita itu mengutamakan kepuasan pelanggan yang tadi saya bilang ya. Kita ramah, sopan, gitu kan pelanggan senang. Jadi kalau pelanggan merasa ada yang kurang, dalam makanan atau dalam pelayanan, yaa pelanggan bisa berikan kritik saja. Kita akan pertimbangkan dengan baik dikarenakan kita tahu ya pembeli itu adalah yang utama. Kita mau utamakan kepuasan pelanggan ya, jadi semua karyawan pasti merespon dengan baik setiap komplain dari pelanggan, setiap masukan dari pelanggan, baik negatif atau positif kita terima. Kita pertimbangkan untuk kemajuan kita kedepannya gitu ya, biar pelanggan juga senang juga puas gitu.

## Bukti Fisik

- Yenny :Sebutkan apa saja fasilitas yang disediakan Bontings untuk kenyamanan pelanggan?
- Kak Lenny :Kalau fasilitas banyak yah ada toilet, tempat duduk, lapangan parkir yang bagus, aman dan luas. Jadi pelanggan itu tidak takut kehilangan karena kitakan lokasinya depan jalan raya jadi aman ya. Tidak mungkin kemalingan karena ramai sekali dan lokasi Bontings ini strategis dekat dengan Polsek. Ada yang dekat dengan Brimob, ada yang dekat dengan bandara Sepinggian Balikpapan gitu, jadi bisa dikatakan aman yaa. Ada CCTV juga untuk membuat pelanggan nyaman, kita jualan juga jadi nyaman yaa sama tadi saya bilang desainnya bagus bertemakan Balikpapan sebagai penghasil kepiting terbesar sesuai dengan logo Bontings ya. Kita desain dengan warna yang bagus biar pelanggan itu melihatnya itu menarik gitu dan nyaman saat berbelanja karena tempatnya bagus, pelayanannya bagus, produknya bagus jadikan memuaskan gitu.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam membuat sarana fisik yang menarik dan berbeda dibanding kompetitornya?
- Kak Lenny :Kalau sarana fisik, saya kira *interiornya* bagus yang sesuai dengan konsep Balikpapan jadi pelanggan itu merasa nyaman dan bersih juga jadi belanjanya itu enak gitukan.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam mengisaratkan atau memberitahu konsumen mengenai keistimewaan dan kelebihan kualitas produknya?
- Kak Lenny :Kalau memberitahu keistimewaan produk, saya kira pelanggan dapat merasa sendiri ya. Dapat sadar sendiri dari produk-produk Bontings itu enak, kualitasnya bagus, terjamin gitu secara produk, secara pelayanan bisa retur, jadi pelanggan puas saat berbelanja dan datang lagi gitukan ya. Pelanggan lama datang lagi, pelanggan baru tertarik untuk berbelanja lagi gitu atau kadang pelanggan juga dapat lihat ulasan pelanggan lain yang sudah berbelanja gitu yaa dari testimoni, ulasan lewat media sosial kayak Instagram dan Shopee. Jadi mereka tahu kalau Bontings ini memang mengutamakan kualitas produk, dapat dilihat dari ulasan-ulasannya bagus, pelayanan yang menarik, pelayanan yang memuaskan, jadikan pelanggan itu senang ya.
- Yenny :Bagaimana cara yang dilakukan Bontings dalam menciptakan kesan atau sesuatu yang lain dalam setiap produk yang ditawarkan?
- Kak Lenny :Kalau kesan yang pasti kita memberikan kesan yang positif yaa, dari cara kita bicara, cara kita menerangkan produk, cara kita melayani pelanggan, cara kita memberikan pelayanan dalam berbelanja. Kita juga pakai seragam biar rapi gitu dalam melayani pelanggan jadi pelanggan juga senang kita yang melayaninya itu sopan, rapi, pakai baju yang bersih.

### 3. Triangulasi Data Wawancara

| No | Dimensi      | Indikator             | Jawaban Nursahaya                                                                                                                                                                                                              | Jawaban Siska                                                                                                                                                                                     | Jawaban Lenny                                                                                                                                                                  | Kevalidan |
|----|--------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1  | Strategi STP | Segmentasi            | Kalau segmentasi pasar geografis seluruh Indonesia yaa bukan cuma Balikpapan. Kalau demografis itu usia dan kelamin ya, itu yaa usia itu dari anak-anak hingga orang tua. Penghasilan targetnya itu kaum menengah ke atas yaa. | Yang terutama itu pasti kita targetnya masyarakat kalangan menengah ke atas yang kita nilai mampu beli ya. Soalnya harganya yang cukup mahal sehingga tidak untuk masyarakat kalangan bawah gitu. | Jadi kita memilih segmen masyarakat dengan kalangan menengah ke atas ya karena harganya bagus jadi menengah ke atas yang sepertinya mampu untuk beli.                          | Valid     |
|    |              | Segmentasi Demografis | Kalau kisaran umur kita yaa menargetkan semua umur ya dari anak-anak sampai orang tua sampai lansia dikarenakan produknya itu aman bahan-bahannya bagus berkualitas.                                                           | Cocok untuk semua usia ya dari anak-anak sampe orang tua karena pakai bahan-bahan yang aman.                                                                                                      | Kalau kisaran umur yang menyukai sepertinya anak-anak, tapi ada juga orang dewasa, orang tua juga ada jadi untuk semua umur cocok dari anak-anak hingga orang tua atau lansia. | Valid     |
|    |              |                       | Bontings ini tidak memandang jenis kelamin. Tidak memandang gender jadi laki perempuan bisa.                                                                                                                                   | Produk Bontings tidak dikhususkan untuk tingkat pendidikan, jenis kelamin, golongan status tertentu.                                                                                              | Tidak ya Bontings untuk semua jenis kelamin baik perempuan maupun laki-laki tidak memandang gender ya.                                                                         | Valid     |

|  |  |                      |                                                                                                              |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                    |       |
|--|--|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |                      | Tidak kalau pendidikan semua latar pendidikan bisa menikmati Bontings.                                       | Bisa untuk semua latar Pendidikan yaa, tidak ada diskriminasi pendidikan.                                                                                              | Kalau tingkat pendidikan tidak ya, Bontings itu untuk semua tingkat pendidikan.                                                                                                    | Valid |
|  |  |                      | Tidak juga karena Bontings ini aman ya, Halal, sudah ada PIRT dan MUI jadi aman untuk semua agama dan etnis. | Untuk umum yaa. Semua golongan, agama, etnis bisa ya soalnya Halal sudah MUI dan ada No PIRT juga jadi aman.                                                           | Kalau golongan, etnis, suku sepertinya tidak juga soalnya halal untuk semua agama dan etnis.                                                                                       | Valid |
|  |  |                      | Pasti yang kelas sosial menengah ke atas, karenakan bahan baku yang bagus, harganya juga bagus gitu yaa.     | Produk Bontings itu berfokus pada kualitas, cocok dipasarkan untuk menengah ke atas. Soalnya produk yang bermutu itu memerlukan biaya bahan baku yang lebih tinggi ya. | Karena kita bahan-bahannya cukup bagus, jadi sepertinya menengah ke atas ya karena fokusnya kualitas bukan harga jadi kalau menengah ke atas itu kan tidak sensitif harga gitu ya. | Valid |
|  |  |                      | Bontings itu, untuk semua usia ya anak-anak, remaja, semua bisa sampai lansia pun bisa.                      | Produk Bontings tidak dikhususkan untuk konsumen dengan kisaran usia tertentu karena menggunakan bahan yang aman izin PIRT dan Sertifikat Halal.                       | Kalau siklus hidup sih tidak ada ya karena Bontings itu untuk semua umur ya bahan-bahannya itu bagus jadi cocok untuk semua umur.                                                  | Valid |
|  |  | Segmentasi Geografis | Bontings cuma dari Balikpapan asalnya aja, tapi kita target konsumen                                         | Sasaran dan targetnya ya bukan cuma masyarakat Balikpapan,                                                                                                             | Kalau kota atau daerah utamanya sih Balikpapan Kalimantan                                                                                                                          | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | seluruh Indonesia.                                                                                                                                      | tapi seluruh masyarakat Indonesia terutama kota besar beli lewat <i>online</i> jadi bisa menjangkau seluruh Indonesia.                                                                                                                                           | Timur tapi kita itu targetnya ya seluruh Indonesia ya.                                                                                                                                                                                                                                                |       |
|  |  |  | Cuaca iklim jadi kalau hujan itu cukup meresahkan karena dapat menghambat proses produksi, karena kitakan memerlukan matahari untuk jemur bahan baku.   | Musim hujan itu berpengaruh sama kunjungan ke wisata dan membeli secara <i>offline</i> . Pelanggan juga memerlukan sinar matahari untuk jemur produk mentah. Jadi solusinya kalau hujan ya <i>online</i> , menyetok produk sebelum musim hujan dan memakai oven. | Ya tentu saja berpengaruh kalau hujan terus kita itu memerlukan matahari untuk menjemur bahan baku yang mentah sama kalau hujan terus konsumen malas datang belanja <i>offline</i> lebih memilih belanja <i>online</i> ya jadi kita itu menyarankan pakai oven solusi jemur produk kalau hujan terus. | Valid |
|  |  |  | Populasi Kalimantan Timur inikan Ibu Kota Negara baru yaa. Jadi semakin hari semakin banyak penduduknya semakin banyak turisnya, wisatawan jadi semakin | Produk itu saya rasa Bontings berpeluang kalau dikaitkan populasi Kalimantan Timur mengingat Kalimantan Timur merupakan wilayah Ibu Kota Negara (IKN) baru.                                                                                                      | Kalau populasi saya kira Kalimantan Timur itu bagus ya Balikpapan bagus sudah mulai berkembang karena Balikpapan daerah yang dekat dengan wilayah IKN baru ya jadi                                                                                                                                    | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | banyak yang beli oleh-oleh.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | cukup ramai sekarang ini.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|  |  |  | <p>Masyarakat kota yang biasa lebih jago ya pake sosial media, jadi lebih mengetahui produk kita lebih mudah gitu.</p> <p>Masyarakat kota itu lebih memilih produk yang berkualitas yaa, harganya tinggi tidak apa-apa yang penting kualitasnya gitu ya karena didominasi sama masyarakat kelas menengah ke atas dan praktis ya sesuai sama gaya hidup kota.</p> | <p>Masyarakat kota itu cenderung lebih jago dalam menggunakan media sosial makanya dapat lebih tahu info terbaru Bontings. Biasanya masyarakat perkotaan cenderung lebih memilih produk berkualitas dengan harga yang lebih tinggi sesuai yang Bontings tawarkan. Perkotaan juga suka gaya hidup yang praktis.</p> | <p>Yang tadi saya sudah bilang jadi Bontings itu kan memilih segmen menengah ke atas ya yaitu kebanyakan di wilayah perkotaan ya yang lebih modern dalam memakai teknologi <i>online</i> yang lebih mementingkan kualitas dibandingkan harga dan sukanya yang praktis dikarenakan aktivitasnya sibuk ya.</p> | Valid |
|  |  |  | <p>Bontings ini cuma oleh-oleh khas Balikpapan aja tapi untuk seluruh Indonesia. Target kita untuk seluruh Indonesia, makanya bisa beli <i>online</i>.</p>                                                                                                                                                                                                       | <p>Bontings ini cuma asalnya aja dari Balikpapan. Makanan khas Balikpapan tapi ya target dan segmen untuk seluruh masyarakat Indonesia. Bisa di beli <i>online</i> juga jadi bisa menjangkau seluruh masyarakat Indonesia.</p>                                                                                     | <p>Kalau target pasar ya seluruh Indonesia bukan cuma Balikpapan ya bukan cuma Kalimantan Timur tapi seluruh Indonesia itu target pasar Bontings.</p>                                                                                                                                                        | Valid |

|  |  |                        |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
|--|--|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  | Segmentasi Psikografis | Praktis jadi cocok untuk keluarga Indonesia yang sibuk yang aktivitasnya padat, karena cita rasa yang kita buat ini enak sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia.         | Lidah sapi Bontings bisa dijadikan camilan saat waktu senggang, praktis, berkualitas dan mempunyai cita rasa enak yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia sehingga cocok sebagai gaya hidup Indonesia. | Ya tentu saja ya jadi kita itu menyediakan sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia yang praktis, enak, sehat dan itu sesuai dengan <i>lifestyle</i> masyarakat Indonesia ya kayak peyek kepiting itukan sudah sangat umum ya dikonsumsi masyarakat Indonesia. | Valid |
|  |  |                        | Jadi Bontings inikan praktis jadi bisa untuk buruh pekerja saat bosan kerja, saat kelaparan, menunda lapar, waktu senggang bisa camil-camil produk Bontings.               | Produk Bontings juga cocok untuk para buruh pekerja karena dapat dijadikan camilan yang dikonsumsi sibuk atau padat aktivitasnya pasti suka yang praktis kayak abon.                                         | Iya tentu saja para pekerja juga sering beli produk Bontings ya jadi bisa dinikmati makan produk Bontings yang praktis enak dan sehat.                                                                                                                         | Valid |
|  |  |                        | Jadi produk Bontings ini, bisa jadikan <i>lifestyle</i> Indonesia karena sangat dekat dengan gaya hidup masyarakat Indonesia yang suka praktis, enak, lezat, cita rasanya. | Bontings menyediakan produk yang praktis, berkualitas dan mempunyai cita rasa enak yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia sehingga cocok sebagai                                                      | Iya tentu saja yaa yang barusan saya bilang <i>lifestyle</i> Indonesia itu sesuai sama Bontings ya cita rasanya sama dengan lidah Indonesia sudah tidak lagi asing ditelinga                                                                                   | Valid |

|  |  |                     |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|--|--|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |                     |                                                                                                                                                  | <i>lifestyle</i> masyarakat Indonesia.                                                                                                                                                                                                                                                  | masyarakat Indonesia ya kayak peyek, itukan makanan sehari-harinya sebagai pelengkap makanan atau camilan.                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
|  |  |                     | Ya jadi kitakan sasarannya masyarakat kota ya, menegah ke atas ya dominannya. Seperti abon gitu yaa praktiskan masyarakat kota suka praktis yaa. | Segmen masyarakat perkotaan yang menyukai gaya hidup yang praktis dapat dikonsumsi secara langsung. Bontings memasok ke tempat masyarakat berbelanja. Masyarakat perkotaan cenderung lebih memilih produk berkualitas dengan harga yang lebih tinggi sehingga sesuai Bontings tawarkan. | Kalau gaya hidup ya modern yang praktis karena Bontings itukan praktis ya sesuai dengan <i>lifestyle</i> masyarakat perkotaan ya bisa langsung makan tanpa perlu repot ini itu dimasak tidak perlu jadi langsung. Apalagi kayak abon langsung dimakan. jadi harga tinggi tapi berkualitas bagus itu masyarakat kota lebih memilih, dibandingkan harga murah tapi kualitasnya jelek ya. | Valid |
|  |  | Segmentasi Perilaku | Sebagai pelengkap makanan juga bisa ya dan beberapa orang juga membawa                                                                           | Dalam sistem B2C, Bontings memilih konsumen yang menyukai camilan dalam kehidupan                                                                                                                                                                                                       | Kalau berlandaskan pengetahuan, sikap, penggunaan, tanggapan Bontings itu                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | oleh-oleh ke lokasi tujuan untuk keluarga gitu habis berpergian biasa gitu ya.                                                                                                       | sehari-hari, dapat diketahui dari upaya Bontings yang selalu memasok <i>minimarket</i> . Dalam sistem B2B, Bontings lebih memilih toko yang berfokus pada tempat perbelanjaan oleh-oleh, melengkapi camilan dan pelengkap hidangan, oleh-oleh khas Indonesia dari Balikpapan. | tau yaa karena produk-produk Bontings itu sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari jadi Bontings itu memasukkan tempat masyarakat itu memenuhi kebutuhan sehari-hari untuk belanja mudah dibeli kayak restoran, bandara juga ada untuk dijadikan oleh-oleh. |       |
|  |  |  | Ya jadikan sudah tadi saya bilang ya, kitakan <i>online</i> dan <i>offline</i> . Jadi kalau misalnya orang sibuk tidak sempat belanja gitu, habis kerja ya bisa beli <i>online</i> . | Bisa dijangkau secara <i>online</i> belinya jadi bisa beli kapanpun misal pekerja yang sibuk senin sampai jumat atau sabtu ya bisa beli <i>online</i> .                                                                                                                       | Kalau waktu itu tidak ada batasnya ya karena kitakan bisa beli <i>online</i> yaa jadi bisa 24 jam belanja tidak harus secara <i>offline</i> .                                                                                                                | Valid |
|  |  |  | Ya jadi, kita bukan hanya menawarkan cita rasa yang enak saja ya, tapi kita juga menawarkan kualitas yaa, kualitasnya bagus jadi makan itu sehat.                                    | Masyarakat kota itu cenderung lebih memilih produk berkualitas dengan harga yang lebih tinggi berkualitas sesuai sama produk Bontings. Ada pemeliharaan kualitas kayak                                                                                                        | Yak karena kita memilih masyarakat kalangan menengah ke atas yang dominan di kota ya jadi kita itu menawarkan produk yang berkualitas sehat dan enak karena sesuai dengan harga.                                                                             | Valid |

|  |  |                  |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                         |       |
|--|--|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |                  |                                                                                                                                                                                                               | kertas merang dan pakai kayu palet.                                                                                                                                                   | Ada harga, ada kualitas, cita rasanya enak ya.                                                                                                                          |       |
|  |  | <i>Targeting</i> | Target kita ya seluruh Indonesia. Ya kita banyak produk varian, banyak rasa varian ya. Jadi saya rasa bisa untuk macam-macam kebutuhan untuk general sih belum ada kemasan lucu-lucu untuk kids itu belum ya. | Selama ini Bontings masih belum mempunyai targeting yang jelas. Bontings memiliki varian produk yang cukup beragam untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berbeda-beda. | Kalau target itu belum ada ya karena kita itu general ya kita secara umum. Kita menyediakan macam-macam varian, tidak ada spesifiknya belum ada masih untuk general ya. | Valid |
|  |  |                  | Alasan kita memilih general biar umum ya jadi banyak luas gitu target pasarnya.                                                                                                                               | Kalau alasan ya karena kalau untuk umum bisa memenuhi bermacam-macam keinginan konsumen yang beragam ya.                                                                              | Ya karena kalau untuk general umum itu bisa untuk semua ya jadi mencakup keinginan, selera dan kebutuhan orang banyak yang berbeda-beda.                                | Valid |
|  |  |                  | Balikpapan inikan wilayah-wilayah dekat dengan IKN baru makanya semakin terkenal dan makin banyak yang tau dan mengunjungi Bontings.                                                                          | Pertumbuhannya karena untuk umum dan belum spesifik gitu ya lumayan menjangkau masyarakat Balikpapan maupun luar kota ya. Apalagi Balikpapan wilayah IKN ya jadi makin                | Pertumbuhannya yang cukup bertumbuh ya namun tidak melejit banget gitu. Tapi belakangan ini ya semakin terkenal Bontings oleh-oleh Balikpapan ya daerah IKN.            | Valid |

|  |  |                    |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
|--|--|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |                    |                                                                                                                                                                                                                                              | terkenal juga Bontings.                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
|  |  | <i>Positioning</i> | Bontings karena rasanya lezat, sehat juga, kita menjamin kualitas ya variannya juga banyak dan higienis. Selalu berkomitmen membanyakkan varian produk, inovasinya itu. Produk kita juga selalu segar ya, baru jauh dari tanggal kadaluarsa. | Bontings mempunyai atribut produk yaitu jaminan higienis, cita rasa yang lezat dan kualitas produk yang selalu <i>fresh</i> serta varian yang cukup lengkap bila dibandingkan dengan beberapa kompetitor lainnya. | Cara bangun citra produk saya rasa kita jaga nama baik ya dengan pelayanan yang memuaskan, produk yang enak, cita rasanya itu enak, selalu baru tidak kadaluarsa dan yang pasti kita selalu inovasi kalau misalnya ada masukan dari <i>customer</i> ya kita pertimbangkan. | Valid |
|  |  |                    | Rasanya itu enak ya, bersih juga, sehat juga, pake bahan-bahan yang berkualitas bagus ya. Kita tidak pakai bahan-bahan yang berbahaya kayak pemanis terus pewarna, pengawet berbahaya.                                                       | Produk-produk yang menggunakan bahan-bahan alami, tanpa bahan pengawet, tanpa pewarna, tanpa pemanis buatan, bermutu, memiliki rasa yang lezat, higienis dan sehat.                                               | Kalau keistimewaan saya kira kita bahan-bahannya itu bagus. Kita sangat memperhatikan kehygienisan, sehat, gizi yang terkandung. Kita selalu memperhatikan itu sama <i>Quality Control</i> sama tanggal kadaluarsa.                                                        | Valid |
|  |  |                    | Selalu menjamin kebaruan, dan kondisi yang baik hingga ke tangan konsumen. kita sangat                                                                                                                                                       | Melayani retur barang yang berkualitas jelek atau cacat produk. Bontings selalu berupaya untuk                                                                                                                    | Kalau istimewa karena kita itu melayani retur barang ya jadi kalau ada produk yang cacat atau tanggal                                                                                                                                                                      | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | melayani mau retur barang atau retur uang juga bisa. kita memberikan bukan hanya produk tapi pelayanan yang terbaik juga.                                                                                                                                                               | menjamin produk agar selalu aman dalam kondisi yang baik hingga sampai ke tangan pembeli.                                                               | kadaluarsanya sudah mendekati atau sudah lewat tanggal kadaluarsa itu kita ganti yang baru.                                                                                                                                                                                       |       |
|  |  |  | Promosi bisa <i>online</i> bisa <i>offline</i> . <i>Online</i> pakai Shopee dan Instagram dan <i>offline booth</i> , pameran dan papan iklan. Memperbanyak varian inovasi minimal keluar 3 produk pertahun.                                                                             | Dengan promosi lewat Instagram, Shopee dan <i>booth</i> pameran dan pasang papan iklan yang dibeberapa lokasi ya yang tadi sudah saya jelaskan.         | Kalau mempromosikan yaa itu lewat media sosial lewat Instagram ya Shopee juga bisa <i>marketplace</i> ya atau pameran <i>booth</i> gitu ya biar sama kita terus inovasi.                                                                                                          | Valid |
|  |  |  | Bontings itu higienis, cita rasa enak dan berkualitas. Ada pemeliharaan kualitas kertas merang kayu palet jadi selalu segar <i>fresh</i> jauh dari tanggal kadaluarsa dan ada inovasi jadi makin lengkap variannya. Ada jaminan kualitas bisa retur produk kalau produk misalnya rusak. | Berkomitmen berfokus pada kelengkapan varian produk dan jaminan kualitas. Pelayanan yang melayani retur barang kalau ternyata produknya ada yang cacat. | Kalau perbedaan khusus itu mungkin inovasi ya. Selalu menjaga citra rasa yang enak, bersih, kualitas produknya terjamin ya, selalu <i>fresh</i> juga yaa sama selain inovasi juga kualitas makanya harga kita lumayan jadi kita patok untuk masyarakat kalangan menengah ke atas. | Valid |

|   |                  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|---|------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2 | Bauran Pemasaran | Produk | Banyak sekali bahan-bahannya, ada kepiting, ikan tenggiri, ikan tuna dan masih banyak lagi lainnya.                                                                                                                                                                         | abon rasa ikan tuna, mantau, snack kepiting, amplang rasa ikan pipih dan masih banyak lagi.                                                                                                                                                                                                     | Kalau produk banyak yah. abon ikan tuna, mantau, snack kepiting, amplang ikan pipih dan masih banyak lagi.                                                                                                                                                                                                                            | Valid |
|   |                  |        | Berbeda-beda ya setiap produk itu, berbeda-beda varian rasanya maksudnya. Amplang ada 4 varian rasa dan kalau abon ada 2 varian.                                                                                                                                            | Berbeda-beda tiap produk, kayak amplang ada 4 varian yaitu rumput laut, ikan pipih, ikan tenggiri, kepiting. Kalau abon ada 2 jenis, abon original dan abon kepiting bumbu.                                                                                                                     | Kalau jumlah varian, varian rasa itu beda-beda ya. Kalau abon itu ada dua ada abon, ori sama abon kepiting bumbu. Tiap produk itu beda-beda ya varian rasanya.                                                                                                                                                                        | Valid |
|   |                  |        | Pada kelas yang sama termasuk murah Bontings. Ada pemeliharaan kualitas kayak alas kayu palet. Bahan-bahan yang kita pakai juga ya alami dan aman. Ada <i>Quality Control (QC)</i> pengawasan kualitas sesuai dengan SOP kayak diawasi tanggal kadaluarsa biar selalu baru. | <i>Quality Control (QC)</i> sesuai dengan SOP Bontings secara rutin. Dilakukan pengawasan dan pengontrolan tanggal kadaluarsa setiap sebulan sekali. Bahan-bahan alami dan Untuk kualitas segitu harganya termasuk terjangkau ya bila dibandingkan dengan pesaing dengan lingkungan bisnis pada | Kalau harga sudah sesuai dengan kualitas ya. Kita harganya bagus tapi kualitasnya juga bagus ya untuk menengah ke atas ya. Jadi kalau ada yang sudah mendekati tanggal kadaluarsa kita ganti yang baru ya jadi selalu <i>fresh</i> . Bahan-bahan yang kita pakai juga bagus ya sama pakai kertas merang, kayu palet ya itu salah satu | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                  |       |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  |                                                                                                                                                                                                             | kelas yang sama.                                                                                                                     | cara dalam proses penyimpanan selalu terjamin.                                                                                                                                                   |       |
|  |  |  | Kalau Balikpapan itu termasuk terkenal Bontings. Kalau seluruh Indonesia itu ya belum terlalu terkenal ya, makanya kita ingin memperkuat strategi pemasaran supaya bisa lebih mahir promosi <i>online</i> . | Cukup dikenal oleh masyarakat Kalimantan timur ya sekitar Balikpapan.                                                                | Kalau diketahui, saya rasa cukup tahu masyarakat Balikpapan sama Kalimantan Timur yah yang perlu kita jadikan pelajaran untuk bidang promosinya bukan cuma Balikpapan dan Kalimantan Timur saja. | Valid |
|  |  |  | Ya pasti pemasaran ya, pastinya dipromosikan kalau tidak dipromosikan ya orang tidak tahu ya.                                                                                                               | Pemasaran <i>online</i> dan <i>offline</i> sama dikasih tester klo pelanggan berbelanja langsung ke toko.                            | Ya promosi ya promosi <i>online</i> maupun <i>offline</i> lebih giat dalam promosi lebih banyak media promosinya, cara promosinya ya.                                                            | Valid |
|  |  |  | Kalau kemasan, saya kira ya pasti pakai desain yang bagus ya.                                                                                                                                               | Pake kemasan <i>full print</i> yang menarik biar warna, gambar, tulisannya tajam dan jelas biar enak dilihat dan pelanggan tertarik. | Kalau kemasan kita selalu inovasi produk kemasan supaya menarik ya jadi kalau ada yang sudah kuno kemasannya kita ganti yang baru modern sesuai dengan                                           | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           | yang lagi hitz sekarang ya.                                                                                                                                                                                                                       |       |
|  |  |  | Kalau kemasan menarik ya pasti, kita melakukan pembaharuan kemasan ya. Kita lakukan inovasi kemasan jadi <i>full print</i> .                                                                                                        | Inovasi kemasan sih agar semua produk Bontings <i>full print</i> semua. Soalnya masih ada beberapa produk masih belum kemasan <i>full print</i> . Masih ada yang hanya kertas bening, cuma ada warna dan gambar dibagian depan kemasannya aja.            | Yaitu tadi ya kita selalu memperbarui kemasan Bontings supaya lebih menarik daripada sebelumnya dengan mengganti yang kemasan lama ke kemasan yang baru dengan model baru lebih modern.                                                           | Valid |
|  |  |  | Kita melayani retur barang atau kembalikan uang. Pokoknya untuk sistem B2B dan B2C kita melayani garansi retur produk, kita fokus pada produk yang baru ya tekstur, rasa, kemasan. Pokoknya fokus pada mutu itu sistem B2B dan B2C. | Dalam sistem B2B dan B2C, Bontings mengfokuskan pada mutu (tekstur, <i>packaging</i> dan produk yang <i>fresh</i> ) dan rasa produk yang ditawarkan. Sistem B2B dan B2C, Bontings melayani sistem garansi yaitu dengan retur barang atau kembalikan uang. | Iya kita ada garansi retur barang atau tidak kembalikan uang juga bisa yaa. Jaminan kualitasnya ada makanya kita melayani retur barang dengan bukti. Melayani retur yaa baik secara konsumen maupun dengan mitra rekan kerja juga melayani retur. | Valid |
|  |  |  | FIFO <i>first in first out</i> untuk mengatur <i>inventory</i> . Jadi produk kita                                                                                                                                                   | Bontings itu memakai metode FIFO (First In First Out) untuk                                                                                                                                                                                               | Ya jadi kita itu mengatur <i>inventory</i> barang, persediaan                                                                                                                                                                                     | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                      |       |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | selalu baru gitu. Barang yang pertama kali masuk maka barang itu juga yang terjual keluar pertama kali juga. Jadi selalu baru biar kualitasnya juga terjaga dan tidak kadaluarsa pakai catatan.                                                             | mengatur inventory produk. FIFO itu jadi produk yang masuk pertama kali akan menjadi produk yang keluar pertama kali pakai catatan biasanya.                      | barang selalu baru terus. Jadi barang yang masuk pertama kali itu barang yang keluar ya.                                                                                                                                             |       |
|  |  |  | Kalau varian produk itu sama aja ya. Tidak ada perbedaan varian produk sama aja baik B2B dan B2C cuma hanya beda diharga.                                                                                                                                   | Varian produknya sama aja cuma beda di harga. Lebih murah <i>business to business</i> karena diambil dalam jumlah yang cukup besar ya.                            | Kalau varian produk sama semua sih baik B2B dan B2C sama varian produknya tidak ada beda. Mungkin bedanya di harga aja yaa kalau B2B lebih murah ya itu saja.                                                                        | Valid |
|  |  |  | Selalu inovasi produk terus. Menanamkan citra yang baik seperti higienis, varian lengkap, kualitas terjamin, rasa enak dan sehat karena bahan-bahannya berkualitas ya. Jauh dari tanggal kadaluarsa karena ada pemeliharaan kualitas produk ya seperti itu. | Bontings mempunyai atribut produk yaitu jaminan higienis, cita rasa yang lezat dan menggunakan bahan-bahan berkualitas dan rutin melakukan pemeliharaan kualitas. | Ya itu ya Bontings itu kita ada jaminan kualitas ya jadi harganya bagus sesuai dengan kualitas yang didapatkan cita rasanya enak. Kita ada <i>Quality Control</i> juga ada biar selalu baru dalam proses penyimpanan itu tetap aman. | Valid |

|  |  |       |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                     |       |
|--|--|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  | Harga | Ya jadi Bontings ada kerjasama sama travel jadi ada komisinya sekitar 10-15%. Ada potongan harga kayak natal dan tahun baru kita adakan hampers lebih murah bila dibandingkan dengan produk satuan. | Jadi kadang hari besar Bontings menawarkan diskon special kayak hampers Idul Fitri yang harga jauh lebih murah bila dibandingkan harga satuan. Bontings juga ada bekerjasama sama guide travel dengan komisi 15%. | Sistem diskon itu tidak setiap hari ya cuma hari-hari tertentu. Kita juga ada kerjasama sama travel jadi buat Bontings itu lebih dikenal dimasyarakat wisatawan itu sangat menguntungkan kita juga sih.             | Valid |
|  |  |       | Kita juga ada jual produk secara paketan ya. Macam-macam bisa <i>mix</i> rasanya. Lebih murah jatuhnya daripada harga satuan. Hampers kayak Natal, tahun baru dan Idul Fitri.                       | Ada banyak bundling. Kayak amplang bisa bundling berbagai rasa dalam satu paket dan jatuhnya lebih murah dibandingkan harga satuan.                                                                               | Kalau bundling ada ya kita ada paket paketan produk ya jadi beli banyak itu harganya jadi lebih murah satuannya, daripada harga produk satuan biasa dalam satuan ya jadi lebih murah jatuhnya itu.                  | Valid |
|  |  |       | Ada produk hampers atau paketan. Jadi kalau hari biasa ada paketan produk yang jauh lebih murah. Ada berbagai macam amplang dalam satu paket.                                                       | Gatau yak kalau bundling itu termasuk hampers atau tidak. Bontings adanya hanya kayak hampers hari raya idul fitri atau hari besar lainnya dengan harga yang lebih murah kalau paket hampers bila dibandingkan    | Bontings itu ada bundling semua produk ada bundling ya sama hampers juga ada berbagai macam hari besar itu dijadikan hadiah untuk keluarga untuk tamu jadinya juga lebih murah dibanding harga satuan produknya ya. | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | dengan harga satuan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|  |  |  | Kalau B2C, bisa <i>cash</i> tunai atau debit gesek. Ada bank BCA, ada Mandiri juga ada, bisa gesek debit ya. Kalau B2B ya Bontings bisa pakai tunai, <i>cash</i> atau transfer.                                                                                                                                                                                                    | Bontings menerapkan sistem pembayaran B2C secara tunai dan debit. Bontings melayani debit bank BCA, BRI, BNI dan Mandiri. Dalam sistem B2B, Bontings menawarkan pembayaran dengan <i>cash</i> , transfer ataupun cek.                                                                                                              | Jadi Bontings itu menerapkan <i>cash</i> dan <i>cashless</i> baik B2B maupun B2C ya sudah modern bisa <i>cash</i> bisa <i>cashless</i> . Kalau B2C itu bisa <i>cash</i> bisa debit juga bisa ya ada berbagai bank debit bisa banyak yaa. Kalau B2B itu bisa tunai bisa transfer.                                                             | Valid |
|  |  |  | Bontings itu B2B itu lebih murah. Soalnya kita kasih ke mitra kerja itu, mereka juga jual lagi, cari untung lagi gitu ya. Mereka juga ambilnya dalam jumlah yang cukup besar, jadi ada harga khusus lebih murah daripada B2C gitu ya. Mitra itu bebas dalam menentukan harga jual. sistem konsinyasi sama tempo ya, jadi para mitra kerja itu melakukan pembayaran atau dana cair, | Pemilik Bontings biasanya pake sistem konsinyasi dengan sistem pembayaran tempo itu selama kurang lebih sebulan gitu. Sistem B2B harga produk itu ditetapkan Bontings lebih murah dibandingkan harga yang ditetapkan sistem B2C ya karena sistem B2B melayani jumlah yang lebih besar makanya mendapat harga khusus. Reseller atau | Kalau perbedaan harga ya itu tadi perbedaan harga itu ada kalau B2B lebih murah karena mereka jual lagi ya rekan kerja itu jual lagi. Kalau B2C itu lebih mahal karena harganya itukan untuk personal sama kita menerapkan sistem pembayaran konsinyasi dan tempo untuk B2B untuk mitra kerja gitu kayak ada <i>supermarket</i> besar Giant, | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | bila produk yang bersangkutan telah terjual dalam tempo sebulan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | mitra bisnis itu bebas ya dalam menentukan harga jual produk Bontings.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | hypermart dan lain-lain banyak ya.                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |
|  |  |  | Akumulasi biaya-biaya misalnya air, listrik, gas terus gaji karyawan, harga bahan baku, biaya penyusutan biasanya itu kan namanya <i>cost based pricing</i> ya harga berdasarkan biaya gitu sama <i>value based pricing</i> yaa juga, jadi kita itu mempertimbangkan pandangan konsumen. Kita juga tidak terlalu ambil banyak keuntungan hanya sekitar kurang lebih 17-18% saja, dari harga jual jadi ya tidak terlalu mahal. | Ya banyak yah kayak biaya operasional harga bahan baku produk dan ada biaya penyusutan. Penetapan harga yang diterapkan Bontings itu namanya <i>cost based pricing</i> itu, Bontings juga menetapkan harga pakai <i>customer value based pricing</i> atau penetapan harga berdasarkan nilai pelanggan. Persentase laba itu sekitar kurang lebih 15-20% dari harga jual. | Kalau hal yang dipertimbangkan untuk harga itu banyak yah kitakan juga memikirkan biaya-biaya kayak listrik, air, gaji karyawan ya bahan baku produk banyak yah jadi kita itu pakai penetapan harga berdasarkan biaya atau <i>cost based pricing</i> biasanya ya sama juga ada sama persepsi konsumen. | Valid |
|  |  |  | Yang pasti lebih murah ya Bontings itu, dikelas bisnis yang sama ya lebih murah itu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Cenderung lebih murah produk Bontings dibandingkan produk pesaing dikelas yang sama.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kalau produk Bontings di kelas yang sama cenderung lebih murah sedikit ya karena di kelas yang sama terdapat                                                                                                                                                                                           | Valid |

|  |  |        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
|--|--|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | banyak kompetitor yang harganya jauh lebih melambung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
|  |  | Tempat | Ya jadi kalau dibilang efektif itu, sepertinya sudah tergolong efektif yaa. Soalnya juga tepat waktu. Kita sudah banyak menjangkau banyak target. Kita masuk ke toko oleh-oleh, bandara, restoran pokoknya. | Kalau sistem B2C Bontings mendistribusikan ke toko Bontings, secara <i>online marketplace</i> jadi bisa kirim produknya ke seluruh Indonesia. Kalau sistem B2B, Bontings itu distribusi produk langsung mengantarkan ke toko oleh-oleh dan <i>supermarket</i> . Kalau sistem B2B, Bontings itu mendistribusikan produk bisa menjangkau ke berbagai wilayah Indonesia banyak yah. | Dalam B2C kita itu distribusikan ya itu ke outlet-outlet Bontings bisa melalui <i>online marketplace</i> ya jadi kita itu bisa menjangkau seluruh Indonesia ya bukan cuma Balikpapan. Kita target itu seluruh Indonesia ya. Kalau B2B kita ya memasok ke toko oleh-oleh, restoran, <i>supermarket</i> ke berbagai kota, berbagai pulau di Indonesia. | Valid |
|  |  |        | Mempertimbangkan tempat-tempat, dimana konsumen itu mudah menjangkau, mudah ditemui konsumen, tempat konsumen untuk belanja kebutuhan sehari-hari dan                                                       | Ya berdasarkan tingkat keramaian konsumen dan daerah yang mudah ditemui biar pembeli dapat dengan mudah menemukan lokasi Bontings.                                                                                                                                                                                                                                               | Ya apa ya yang kita pertimbangkan itu apakah media tersebut itu memiliki peluang yang bagus, memiliki kompetensi yang bagus untuk berkembang                                                                                                                                                                                                         | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | mudah dilihat,<br>mudah dibeli.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | gitukan. Kita<br>tidak asal<br>sembarang<br>mendistribusik<br>an produk.                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|  |  |  | Jadi kita tidak<br>mandang<br>tempat, semua<br>outlet itu<br>harganya sama.<br>Jadi B2C itu<br>sama kayak<br><i>online</i> juga<br>Shopee,<br>Instagram<br>harganya sama.<br>Kecuali B2B itu<br>jadi lebih<br>murah soalnya<br>mitra kerja,<br><i>reseller</i> ,<br>distributor<br>itukan ambil<br>produk dalam<br>cukup besar<br>untuk dijual<br>lagi. | Harga <i>business<br/>to customer</i><br>itu harganya<br>sama semua<br>outlet<br>Bontings tidak<br>mandang<br>tempat. Kalo<br>untuk <i>business<br/>to business</i> ya<br>satuan<br>harganya lebih<br>murah dan<br>kita<br>membebaskan<br>harga jual jadi<br>mitra kerja<br>bebas<br>menetapkan<br>harga jual. | Kalau<br>berdasarkan<br>tempat itu<br>tidak ada ya.<br>Kalau B2C<br>harganya itu<br>sama semua<br>kecuali B2B<br>harganya itu<br>lebih murah,<br>soalnya<br>mereka jual<br>lagi ya<br>ambilnya itu<br>dalam jumlah<br>banyak. Jadi<br>kita itu<br>menetapkan<br>harga itu lebih<br>murah<br>daripada B2C<br>gitu. | Valid |
|  |  |  | Karena target<br><i>customer</i> kita<br>masyarakat<br>menengah ke<br>atas, jadi kita<br>memasarkan<br>dan lebih<br>memilih lokasi<br>kita di<br>perkotaan<br>semua.                                                                                                                                                                                    | Ya kita<br>membuka<br>outlet yang<br>merupakan<br>daerah<br>perkotaan<br>karena target<br>konsumen kita<br>masyarakat<br>kota yang<br>dominan akan<br>konsumen<br>dengan kelas<br>ekonomi<br>kalangan<br>menengah ke<br>atas.                                                                                  | Kalau tempat<br>itu karena kita<br>targetnya<br>menengah ke<br>atas ya, kita<br>buka di<br>wilayah<br>perkotaan ya<br>jadi wilayah<br>kota dominan<br>masyarakat<br>menengah ke<br>atas ya karena<br>kita bahan-<br>bahanya itu<br>bagus jadi<br>harganya juga<br>bagus gitu ya<br>ada harga ada<br>rupa.         | Valid |
|  |  |  | Jauh-jauh<br>kebanyakan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <i>Supplier</i> jauh-<br>jauh sih luar                                                                                                                                                                                                                                                                         | <i>Supplier</i> kita<br>kebanyakan                                                                                                                                                                                                                                                                                | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                         |       |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | <i>Supplier</i> kita bukan di Balikpapan tapi di luar kota, luar pulau                                                                                                              | kota kebanyakan dan bahkan ada yang luar pulau                                                                                                 | itu luar kota, luar pulau jarang ada di Balikpapan.                                                                                                     |       |
|  |  |  | Kita menaruh produk-produk ke tempat dimana konsumen berbelanja pokoknya mudah dijangkau. Di kota yang pasti karena targetnya menengah ke atas yang kita nilai mampu membeli.       | Ya sederhana sih yang tadi sudah dibilang sesuai keramaian, mudah dijangkau dan di wilayah perkotaan karena target konsumen menengah ke atas.  | Kalau penentuan lokasi outlet Bontings sekarang itu ya karena kita melihat itu wilayah itu berpotensi untuk ramai untuk dijangkau masyarakat ya.        | Valid |
|  |  |  | Bontings itu outlet-outletnya di depan jalan raya, jadi mudah ditemui, mudah dijangkau, ramai di tengah kota, Manggar Baru, Gunung Sari, Gunung Bakaran, Stal Kuda itu ramai-ramai. | Bontings termasuk cukup mudah karena outlet-outlet Bontings tersebar di pusat keramaian kota yang bertempat di depan.                          | Kalau ke lokasi Bontings dan outlet itu saya rasa mudah ya karena kita di tengah kota yaa jadi banyak jalan menuju ke sana yaa bukan dipelosok-pelosok. | Valid |
|  |  |  | Memasukan alamat semua outlet Bontings ke website, Instagram sama Goggle maps.                                                                                                      | Bisa Google Maps. Bontings juga tmenyebarkan informasi lokasinya di sosial media Instagram dan website <i>official</i> Bontings. Outlet-outlet | Kalau menemui itu kita bisa menemui lokasi kalau mereka tidak tahu mereka bisa cari di Google Maps yaa sama media sosial Instagram kita                 | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  |                                                                                                                                    | Bontings itu berlokasi di depan jalan besar ya jadi banyak simpangan jalan jadi dapat diakses dari beberapa arah jalan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ada cantumkan alamat kita sama website <i>official</i> juga kita ada share alamat-alamat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |
|  |  |  | Lapangan parkir yang cukup luas. Keadaannya aman soalnya Bontings kebanyakan outlet-outletnya itu berdekatan dengan lokasi polisi. | Ya jadi outlet Bontings itu punya fasilitas parkir yang cukup luas. Outlet Bontings yang berlokasi di Gunung Bakaran berjarak satu kilometer sebelum bandara Sepinggan Balikpapan. Outlet Bontings Manggar Baru berdekatan dengan lokasi Polsek dengan jarak 500 meter dari lokasi dan outlet Bontings Gunung Sari berjarak 800 meter dari Polsek setempat. Outlet Bontings Stal Kuda berlokasi persis di seberang Brimob Balikpapan. | Kalau lokasi situasi saat ini ramai ya bagus, ramai ada fasilitas parkir yang bagus ya, bersih juga terang, jadi pelanggan itu jadi nyaman untuk berbelanja yaa dan kita di tengah kota jadi ya aman gitu. Jadi pelanggan tidak perlu takut kecopetan atau gimana karena kita di tengah kota itu aman ya banyak orang dan lokasinya itu strategis gitu outlet-outlet Bontings lokasinya semua strategis dan aman. | Valid |

|  |  |         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |
|--|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |         | Bisa belanja <i>online marketplace</i> ada Shopee dan Instagram. Nanti kita memperbanyak <i>marketplace</i> .                                                                                     | Bisa belanja <i>online</i> kayak Shopee dan Instagram yang sudah saya jelaskan panjang lebar ya atau pakai kurir gitu juga bisa ya.                                                                                                                                 | Kalau tanpa ke lokasi ya bisa belanja <i>online</i> ya banyak bisa Shopee Instagram gitu nanti kita akan buka Bukalapak sama apalagi <i>marketplace</i> lainnya.                                                                                                                                          | Valid |
|  |  | Promosi | Kalau <i>online</i> baru Shopee dan Instagram aja ya. Kita juga ada mendirikan <i>booth</i> acara-acara. Pasang papan iklan di lokasi yang ramai sama <i>word of mouth</i> .                      | Secara <i>online</i> melalui Shopee dan Instagram, memasang papan nama di beberapa lokasi strategis, mendirikan <i>booth</i> saat pameran dan <i>word-of-mouth</i> . Sejauh ini. Pegawai Bontings melakukan personal selling dan memberikan beberapa tester produk. | Kalau aktivitas promosi itu banyak yah kayak Shopee Instagram. Kita juga ada <i>booth</i> banyak yah, ada pameran, ada papan nama yaa, iklan. Baru itu saja sih, nanti kita akan belajar cara pemasaran lewat <i>online</i> lagi biar lebih banyak menjangkau seluruh Indonesia gitu kayak Instagram ads. | Valid |
|  |  |         | Ya seperti yang sudah saya barusan jelaskan kalau <i>online</i> baru Shopee dan Instagram saja. Kalau <i>offline</i> ada papan nama, papan iklan, pameran <i>booth</i> dan <i>word-of-mouth</i> . | Ya sudah ya tadi dijelaskan. <i>Online</i> lewat media sosial Instagram dan Shopee. <i>Offline</i> papan iklan, papan nama, pameran <i>booth</i> dan <i>word-of-mouth</i> sama                                                                                      | Ya tadi saya sudah jelaskan yaa panjang lebar bisa <i>online</i> bisa <i>offline</i> .                                                                                                                                                                                                                    | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                        |       |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  |                                                                                                                                                                                 | tester juga di toko Bontings.                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                        |       |
|  |  |  | Melalui media sosial maupun secara langsung kayak papan nama, papan iklan, pameran <i>booth</i> sama <i>word-of-mouth</i> yaa sama pembeli ke outlet ya kita kasih tester gitu. | Iya melalui <i>online</i> dan <i>offline</i> ya tadi juga sudah dijelaskan.                                                                                                                                                                                                  | Media sosial Instagram Shopee maupun secara <i>offline</i> seperti <i>booth</i> pameran gitu.                                                                                                          | Valid |
|  |  |  | Menerapkan hubungan yang bagus ya. Bukan cuma ke pelanggan, tapi ke sesama mitra kerja. Bukan cuma untuk bisnis saja, tapi kita memperkuat hubungan silaturahmi berteman.       | Bontings itu menerapkan sopan dalam melayani. Bontings juga bersifat terbuka sama kritik. Bontings juga sering berkunjung ke lokasi para mitra bisnis dengan tujuan bukan hanya semata-mata demi kepentingan bisnis namun terjalin hubungan relasi yang harmonis dan intens. | Hubungan relasi komunikasi yang efektif ya, kita selalu memberikan kepuasan pelanggan ya melayani retur barang jadi pelanggan itu puas. Kita melayaninya dengan hati yang tulus, senyum, ramah, sopan. | Valid |
|  |  |  | Kalau beda pasti ada ya, tidak mungkin sama. Kalau B2B, kita menjalin kerjasama dengan mitra bisnis. Kalau B2C yaitu Instagram,                                                 | Ya beda. Kalo <i>business to customer</i> lewat <i>online</i> Shopee, Instagram, <i>word of mouth</i> , <i>booth</i> pameran dan papan iklan. Kalo <i>business</i>                                                                                                           | Cara promosinya itu ya sepertinya mirip-mirip aja tapi sedikit berbeda ya. Kalau B2C itu ya Instagram, Shopee, <i>booth</i> , pameran, papan iklan.                                                    | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                   |       |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | Shopee, pameran, <i>worth of mouth</i> dan papan iklan. Kalau Instagram <i>ads</i> itu kita belum pernah karena belum punya anggaran.                                                                                  | <i>to business</i> ya dengan lihat langsung dan survei mengenai penjualan di toko tersebut, mengkontak pemilik atau direktur untuk janji-janji mengadakan pertemuan.                         | Kalau B2B ya kita itu survei ke lokasi yang akan kita memasok produk. Kalau kita merasa lokasi tersebut berpotensi berpeluang untuk produk Bontings.                              |       |
|  |  |  | Kalau pemasaran langsung ada pameran biar semakin banyak yang kenal produk Bontings, <i>worth of mouth</i> sama papan iklan. Kalau orang datang langsung ke toko outlet Bontings, kita langsung tunjukkan produk kita. | Ya dengan kasih tester produk pelanggan berbelanja di outlet langsung biar bisa merasakan produk-produk Bontings yang lain, <i>booth</i> saat pameran, <i>worth of mouth</i> dari pelanggan. | Kalau pemasaran langsung ya bisa papan iklan itu termasuk langsung, <i>booth</i> , pameran juga langsung atau tidak pas mereka belanja ke outlet, kita promosikan produk kita ya. | Valid |
|  |  |  | Kalau media promosi ya <i>online</i> dan <i>offline</i> yaa. Kalau <i>online</i> itu media <i>marketplace</i> Shopee, Instagram Kalau <i>offline</i> itu bisa pakai <i>booth</i> , papan iklan.                        | Media <i>online</i> baru Instagram dan Shopee aja.                                                                                                                                           | Kalau media <i>online</i> itu baru Instagram sama Shopee kalau media <i>offline</i> itu ya pameran <i>booth</i> dan papan iklan.                                                  | Valid |
|  |  |  | Kalau durasi papan iklan soalnya Bontings itu baru papan                                                                                                                                                               | Papan iklan ya sekitar 6 bulanan gitu papan iklan sering dilokasi                                                                                                                            | Kalau durasi promosi, kita itu belum ada yang <i>online</i> ya. Jadi kita itu                                                                                                     | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                           |       |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | iklan 5-6 bulanan. Kalau <i>booth</i> tidak lama sih, paling hanya acara 2-3 hari. Kalau Instagram ads gitu belum pernah karena belum ada siapkan dana.  | yang ramai gitu, kalau kayak Instagram ads gitu belum pernah sih soalnya tidak paham.                                                                              | cuman durasi promosi mungkin <i>offline</i> saja ya soalnya kalau <i>online</i> belum. Kalau <i>offline</i> papan iklan, <i>booth</i> pameran itu tidak lama sih cuma beberapa bulan aja. |       |
|  |  |  | Bontings itu di toko <i>offline</i> , pelanggan datang kita layani dengan ramah supaya orang senang.                                                     | Ya kadang follow up atau minta testimoni <i>feedback</i> pelanggan gitu.                                                                                           | Cara melakukan hubungan relasi yang baik ya bukan cuma melayani untuk kepentingan bisnis semata.                                                                                          | Valid |
|  |  |  | Sejauh ini semua promosi biasa aja sih, belum ada yang benar-benar menarik gitu yaa. Makanya kita ingin coba cara lain kayak Instagram <i>ads</i> .      | Sejauh ini semua cara promosi yang dilakukan Bontings sih Paling melejit karena Idul Fitri <i>high season</i> aja hampers atau camilan kering untuk tamu.          | Kalau promosi yang paling menarik minat pelanggan itu papan iklan sama <i>booth</i> . Kita ingin cari cara promosi lainnya biar omzet kita juga naik gitu ya.                             | Valid |
|  |  |  | Selama ini promosi yang dilakukan Bontings biasa aja ya. Belum ada sesuatu yang wow gitu. Makanya lagi cari solusi anggarkan dana Instagram <i>ads</i> . | Ya lumayan berpengaruh papan iklan gitu, atau dari mulut ke mulut atau pameran <i>booth</i> . Tapi penjualannya tidak melejit gimana-gimana sih jadi ya biasa aja. | Kalau pengaruh ya pasti berpengaruh ya daripada sama sekali tidak memasang iklan itu ya tidak gimana-gimana.                                                                              | Valid |

|  |  |       |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |
|--|--|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |       | Penjualan pribadi itu mungkin saat konsumen datang ke outlet. Kita selalu melakukan <i>personal selling</i> namanya ya kayak kasih tester dan lain-lain.                                                                                          | Ya bisa langsung ke outlet-outlet Bontings.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Kalau penjualan pribadi mungkin saat <i>booth</i> pernah, atau outlet-outlet langsung ya pernah itu secara langsung pribadi.                                                                                                                                                                                            | Valid |
|  |  | Orang | Yang pertama pasti yaitu ya kita nyebarin informasi. lewat media sosial terus dikirim ke email atau ke kontak person untuk tanya-tanya lebih lanjut. Kalau bersedia ya pasti kita wawancara. Habis diterima resmi, kita lakukan <i>training</i> . | Penyebaran informasi lowongan kerja, calon pegawai mengirimkan <i>Curriculum Vitae</i> , owner Bontings menghubungi pegawai berpotensi untuk melakukan wawancara, seleksi calon pegawai, penerimaan karyawan baru lalu <i>training</i> , diterima jika selama masa <i>training</i> pekerjaannya dianggap layak. | kita itu kalau sebarin informasi lowongan itu lewat media sosial atau tidak <i>offline</i> juga bisa. Terus kita minta <i>Curriculum Vitae</i> biasa gitu ya. Terus kalau sudah sesuai dengan CV yang kita minta, baru kita lakukan wawancara dan kalau kita lihat karyawan ini bagus kita laksanakan <i>training</i> . | Valid |
|  |  |       | Pelatihan atau <i>training</i> itu kurang lebih sebulan sih kira-kira.                                                                                                                                                                            | Melaksanakan <i>training</i> , proses <i>training</i> dilakukan selama sebulan.                                                                                                                                                                                                                                 | Kalau melatih pegawai baru ya <i>training</i> seperti biasa.                                                                                                                                                                                                                                                            | Valid |
|  |  |       | Ya biasanya itu kita itu <i>training</i> masukan kita bersifat                                                                                                                                                                                    | Meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai                                                                                                                                                                                                                                                                       | Kalau cara meningkatkan kinerja dan kualitas                                                                                                                                                                                                                                                                            | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                              |       |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | terbuka. Jadi kita terima masukan <i>feedback</i> . Kita itu adakan evaluasi sama biasanya itu <i>briefing</i> .                                                   | dengan dilakukannya evaluasi kerja dan melakukan <i>briefing</i> .                                                                                                                                  | pegawai mungkin dengan pelatihan <i>training</i> terus ada evaluasi kerja, jadi kita beri masukan ya sama <i>briefing</i> juga.                                                                                              |       |
|  |  |  | Kita juga bersikap sopan santun ya ramah dalam melayani pelanggan ke sesama karyawan juga ramah gitu ya jadi ya benar-benar seperti keluarga sendiri gitu bersatu. | Bontings membiasakan peraturan untuk saling mengingatkan dan selalu menerapkan sopan santun dalam melayani, saling menghormati bukan hanya ke pelanggan saja namun ke semua rekan sekerja Bontings. | Ya jadi kita itu pasti terima karyawan yang ramah, yang sopan, yang baik gitu yah. Kita sudah seleksi dari awal penerimaan karyawan, kita cari yang bagus ya. Jadi kita juga menerapkan sopan santun, biar orang itu senang. | Valid |
|  |  |  | Ada kostum seragam yang ada gambar Bontings ya jadi semua karyawan itu dapat gitu ya. Ada 3 seragam, warnanya beda-beda ada merah, kuning, putih.                  | Ada seragam khusus bertuliskan logo Bontings yang dikasih gratis oleh <i>owner</i> .                                                                                                                | Kita ada kostum yaa, kostum khusus Bontings ada 3, merah, kuning sama putih.                                                                                                                                                 | Valid |
|  |  |  | Kalau misalnya ada masalah itu segera kita tangani kita evaluasi jadi kita ke sesama karyawan itu saling bahu membahu                                              | Kalau pegawai mendapat komplain dari pelanggan harus dengan segera dicari solusi. Kalau karyawan tidak dapat                                                                                        | Kalau cara mengatasi masalah itu biasanya komunikasikan baik-baik. Kalau ada sesuatu ya boleh retur                                                                                                                          | Valid |

|  |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |
|--|--|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |        | menyelesaikan masalah dan <i>owner</i> (saya) turun tangan langsung menyelesaikan masalah <i>customer</i> atau masalah sesama karyawan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | menyelesaikan masalah dari konsumen, maka karyawan dapat menyampaikan dan meminta solusi dari <i>owner</i> akan turun tangan langsung.                                                                                                                                                                                                                                       | produk atau tidak kembalikan uang ya. Jadi kita itu selalu melayani pelanggan itu dengan baik ya. Setiap evaluasi kita pertimbangkan ya.                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
|  |  | Proses | Yak seperti yang sudah diperlihatkan ya kemarin proses pembuatan snack kepiting salah satu produk Bontings yang paling diminati pelanggan. Awalnya penerimaan bahan baku lalu ada pelelehan dari es. Lalu daging kepitingnya dimasak. Setelah itu, membuat adonan tepung lalu dicampurkan adonan dan dicetak gepeng. Yang terakhir digoreng dan dikemas pakai <i>packaging</i> dan disusun rapi ke dalam kardus dan siap untuk dikirim atau | Bisa dilihat dari proses membuat snack kepiting kemarin ya. Pertama yang pasti ada masuk bahan baku lalu es dicairkan gitu ya. Daging kepitingnya digoreng yaa. Lalu, membuat adonan tepung kemudian dicampurkan adonan dan dibentuk gepeng tipis. Setelah itu, digoreng dan dikemas pakai kemasan dan dimasukan satu satu susun rapi biar muat ke dalam kardus dan dikirim. | Ya sudah yaa kemarin kita lihat proses pembuatan snack kepiting ya. Tiap produk Bontings berbeda-beda proses pembuatannya yang pasti. Kalau untuk snack kepiting yang kemarin itu pas barang masuk bahan baku ya lalu es batu dilelehkan cairkan agar mudah diambil gitu ya. Daging kepitingnya dimasak yaa. Kemudian habis itu membuat dan mencampurkan bumbu maupun adonan tepung lalu setelah dicampurkan adonan dan | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | didistribusikan ya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | dibentuk kecil-kecil. Habis itu, dimasak dan dibungkus.                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|  |  |  | Durasi pembuatan produk itu berbeda-beda ya kurang lebih 2 sampai 5 hari ya tergantung produknya apa dulu. Kalau bahan bakunya lama datangnya, jauh <i>suppliernya</i> , sulit didapatkan karena habis dari <i>supplier</i> atau karena iklim.                                                                                                             | Dari <i>supplier</i> memasukan barang hingga produk siap masuk ke outlet memakan durasi waktu yang berbeda-beda tiap produknya tergantung tingkat kerumitan proses pembuatan.                                                                                                                                   | Waktunya beda-beda tergantung produknya apa dulu, ada produk yang rumit yang butuh proses yang panjang kayak jemurlah, gorenglah, itukan butuh durasi yang beda-beda setiap produknya ya. Biasanya 3 sampai 5 hari mungkin 6 hari.                                                                                       | Valid |
|  |  |  | Yak saya jelaskan singkat aja ya soalnya sudah kemarin diperlihatkan ya prosesnya. Jadi kita beli dulu barang dari <i>supplier</i> ya. Setelah barang masuk kita lakukan <i>quality control</i> . Kala sesuai dengan SOP bontings maka barang boleh diproses lebih lanjut ya dan kalau tidak sesuai SOP maka barang ditukar atau dikembalikan. Barang yang | Awalnya beli barang dari pemasok. Lalu barang masuk harus melewati <i>quality control</i> . Bila telah dianggap layak dengan SOP bontings lalu diproses lebih lanjut ya dan bila tidak sesuai SOP maka barang diretur. Barang yang diproses lebih lanjut ada 2 yaitu mentah dan sudah matang. Bila masih mentah | Setelah barang sampai harus melalui <i>quality control</i> dan kalau dianggap sudah sesuai dengan SOP bontings maka akan diproses lebih lanjut ya dan bila tidak sesuai SOP maka barang dikembalikan disisihkan. Jadi barang kita itu ada 2 jenis yaitu mentah dan sudah matang. Bila masih mentah ya harus dijemur agar | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | <p>diproses lebih lanjut itukan ada 2 macam mentah dan sudah matang. Kalau masih mentah biasanya kita jemur lalu digoreng lalu ya dilakukan lagi <i>quality control</i>. Kalau sudah matang maka kita lakukan lagi <i>quality control</i>. Setelah <i>quality control</i> itu dipilih ya jadi kalau ada produk yang rusak akan disisihkan. Bila produk berkualitas baik akan dikemas. Habis dikemas diuji lagi <i>quality control</i> yang tidak layak menurut SOP bontings maka akan disisihkan dan yang layak menurut SOP akan didistribusikan untuk dijual lalu diberikan ada nota dan surat jalan.</p> | <p>akan kita jemur lalu digoreng lalu diuji lagi <i>quality control</i>. Bila sudah matang maka uji lagi <i>quality control</i>. Setelah <i>quality control</i> itu dipilih ya jadi kalau ada produk yang rusak akan disisihkan. Bila produk berkualitas baik akan dikemas. Habis dikemas diuji lagi <i>quality control</i> yang tidak layak menurut SOP bontings maka akan disisihkan dan yang layak menurut SOP akan didistribusikan untuk dijual lalu diberikan ada nota dan surat jalan.</p> | <p>mekar sempurna dan renyah saat digoreng nanti lalu dimasak kemudian diuji lagi <i>quality control</i>. Kalau sudah matang maka uji lagi <i>quality control</i>. Habis <i>quality control</i> itu dipilih ya jadi kalau ada mutu kurang baik akan disisihkan. Bila produk mutu baik akan dibungkus pakai kemasan. Setelah dikemas ya diuji lagi <i>quality control</i> yang tidak oke menurut SOP bontings maka akan disisihkan dan yang oke menurut SOP akan didistribusikan dijual dipasarkan lalu diberikan biasanya surat jalan ya.</p> |       |
|  |  |  | <p>Jadi produk Bontings itu tidak semuanya ready ya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Tidak semua produk-produk Bontings selalu tersedia di outlet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Kalau produk Bontings itu tidak selalu ready ya. Kadang kalau produknya</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                | laku banget diminati pelanggan ya habis gitu stoknya.                                                                                                                                                                                                                        |       |
|  |  |  | Minyak goreng kita juga kita pakai minyak goreng yang bagus ya. Kita juga selalu mengecek tanggal kadaluarsa. Pelanggan beli selalu puas. Itu sih cara kontrol, ngawas kesegaran produk-produk kita itu namanya QC biasanya, <i>Quality Control</i> .                                               | Kalo ada produk yang cacat ditukar produk yang baru kalau konsumen komplain atau bila ditemukan terpajang ditoko. Dilakukan <i>Quality Control</i> (QC) sesuai dengan SOP Bontings secara rutin.                                               | Ya jadi kita itu ada proses namanya <i>Quality Control</i> . Itu prosesnya jadi, kalau ada barang yang rusak atau kadaluarsa gitu kita sisihkan, kita tukar dengan produk-produk yang baru. Kita juga pake bahan-bahan yang bagus ya berkualitas.                            | Valid |
|  |  |  | Salah satu cara untuk mempermudah produksi itu pakai oven kalau cuaca itu hujan terus. Soalnya ada beberapa bahan baku yang bisa mekar sempurna saat digoreng itu harus dijemur dulu gitu. Memperbanyak cari <i>supplier</i> bahan baku lain untuk bahan baku yang sulit dan lama untuk didapatkan. | Perlu menyediakan banyak alat oven sebagai alternatif solusi bila cuaca tidak bersababat, mencari <i>supplier</i> lain atau perlu menyetok bahan baku yang cukup banyak terutama bahan bakunya sulit didapatkan yang memakan waktu cukup lama. | Kalau produksi, ya tadi tidak mendukung jadi hujan gitu. Kita tetap perlu jemur bahan baku untuk pas digoreng itu tidak bantet ya, jadi kadang kita kasih solusi pakai oven juga ada <i>supplier</i> yang habis bahan bakunya jadi kita itu harus cari <i>supplier</i> lain. | Valid |

|  |  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
|--|--|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |             | <p>Kalau nyaman itu kita itu, yang pertama akses ke Bontings itu mudah. Kita juga punya fasilitas parkir itu luas Outlet kita bersih, ada tempat. Kita juga selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjalin relasi yang mengutamakan kenyamanan.</p> | <p>Difasilitasi dengan tempat duduk yang nyaman, kondisi toko yang bersih, dingin. Bontings selalu menerapkan sikap yang ramah. Bontings bersifat terbuka terhadap setiap kritik, maupun melalui ulasan media sosial dan kontak <i>official</i> Bontings.</p> | <p>Kalau nyaman itu pasti kita ciptakan lingkungan yang aman, nyaman. Yang membuat pelanggan itu mudah aksesnya, kalau ke lokasi outlet Bontings. Ada fasilitas parkirnya cukup luas ya, Kita juga memberikan pelayanan yang terbaik jadi bukan cuma produk tapi pelayanannya yang terbaik.</p> | Valid |
|  |  |             | <p>Dengan ramah, sopan, senyum dan kita juga terbuka terhadap kritik. Ada poster yang bertuliskan pembeli adalah raja untuk mengingatkan kepada kita untuk selalu rendah hati merespon dengan baik setiap masukan.</p>                                                      | <p>Bontings bersifat terbuka terhadap setiap kritik, dari pelanggan baik secara lisan langsung, melalui kotak saran melalui ulasan media sosial. Terdapat poster di semua outlet Bontings yang bertuliskan "Pembeli adalah Raja".</p>                         | <p>Jadi kita selalu memberikan, menerima masukan, pelanggan ya. Kita bersifat sangat terbuka karena kita ingin pelanggan itu puas, bukan cuma produk tapi pelayanan terbaik.</p>                                                                                                                | Valid |
|  |  | Bukti Fisik | <p>Yang tadi saya bilang di Bontings itu ada toilet dan parkirannya</p>                                                                                                                                                                                                     | <p>Bontings menyediakan fasilitas toilet, tempat duduk yang nyaman</p>                                                                                                                                                                                        | <p>Kalau fasilitas banyak yah ada toilet, tempat duduk, lapangan</p>                                                                                                                                                                                                                            | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                |       |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|  |  |  | luas ya. Ada CCTV jadi aman gitu ya buat pihak Bontings maupun pihak pelanggan. Desain <i>interior</i> bagus bertemakan kota Balikpapan penghasil kepiting terbesar.   | dan lapangan parkir yang luas. Bontings juga dilengkapi dengan fasilitas CCTV yang dapat menciptakan keamanan lebih kepada konsumen maupun pihak Bontings. | parkir yang bagus, aman dan luas. Lokasi Bontings ini strategis dekat dengan Polsek, jadi bisa dikatakan aman yaa.                                                             |       |
|  |  |  | Kalau sarana fisik itu kita buat <i>interior</i> yang bagus ya sesuai dengan konsep Balikpapan, ruangnya sesuai dengan konsep tema Bontings oleh-oleh khas Balikpapan. | Setiap sudut sarana fisik yang <i>aesthetic</i> , bersih dan nyaman dengan dipenuhi <i>interior</i> yang bertema keindahan dan ciri khas kota Balikpapan.  | Kalau sarana fisik, saya kira <i>interiornya</i> bagus yang sesuai dengan konsep Balikpapan jadi pelanggan itu merasa nyaman dan bersih juga jadi belanjanya itu enak gitukan. | Valid |
|  |  |  | Kalau kelebihan itu atau keunggulan lah ya, itu kita bisa dilihat dari ulasan pelanggan ya yang mereka bilang puas atau kurang puas gitukan.                           | Keunggulan dan keunikan produk Bontings dapat dilihat dari <i>review</i> maupun <i>feedback</i> , testimoni, ulasan pelanggan lewat media sosial.          | Kadang pelanggan juga dapat lihat ulasan pelanggan lain yang sudah berbelanja gitu yaa dari testimoni, ulasan lewat media sosial kayak Instagram dan Shopee.                   | Valid |
|  |  |  | Kesan untuk sesuatu yang lain itu, kita itu ada kostum khusus Bontings untuk karyawan Bontings gitu                                                                    | Efek lain dari produk ini dapat berupa seragam yang dikenakan karyawan Bontings.                                                                           | Kalau kesan yang pasti kita memberikan kesan yang positif yaa, dari cara kita melayani pelanggan.                                                                              | Valid |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>           biar berbeda,<br/>           bagus, rapi<br/>           seragam gitu ya<br/>           bersatu<br/>           keliatannya<br/>           seperti itu.         </p> |  | <p>           Kita juga pakai<br/>           seragam biar<br/>           rapi gitu dalam<br/>           melayani.         </p> |  |
|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### 4. Dokumentas Foto



Foto dengan informan Bu Nursahaya selaku *Owner* Bontings



Foto dengan informan Kak Siska selaku Manajer Operasional Produksi Bontings



Foto dengan informan Kak Lenny selaku Kepala Bagian Keuangan Bontings

Foto Toko Bontings



