

PEDOMAN WAWANCARA PEDAGANG PASAR

Tanggal: 21-03-2021

Waktu: 07.16

Lokasi: pasar pucang.

I. Perkenalan diri Interviewer

Selamat siang bapak/ibu. Perkenalkan nama saya [...], dari PT. BRI.

Pada kesempatan kali ini kami ingin melakukan riset terkait [kebutuhan teknologi di sector UMKM], dan riset ini nantinya akan digunakan untuk [memotret harapan pedagang pasar akan adanya teknologi/agen yang memudahkan untuk transaksi perbankan tanpa meninggalkan lapak jualan]. Kami ingin mengetahui lebih lanjut tentang apa saja yang bapak/ibu rasakan dan alami. Mohon untuk kesediaan bapak/ibu untuk dapat kami interview

Proses interview akan berlangsung selama 3 - 15 menit. Kami akan menanyakan beberapa pertanyaan dan anda dapat menjawabnya dengan jujur sesuai perasaan anda

Kami ingin menegaskan bahwa tujuan dari interview ini adalah untuk menemukan dan mempelajari perspektif baru dari anda. Apakah kita bisa melanjutkan interview ini?

II. Identitas (Maksimal 2 menit)

Nama : Nur Fani Irawan (L/P)
Usia : 31 tahun
Pekerjaan : Jual sayur.
Lokasi Usaha : pasar pucang.
Alamat Domisili : Wonorejo Selatan IV /142.
Jenis usaha : Pedagang.
No HP : 0895325730855

Pertanyaan

a. Mohon informasi, seberapa butuh akan informasi dan produk perbankan?

butuh banget, ihu² masih kurang paham

b. Mohon informasi, sudah memiliki rekening bank? Bank mana? Sejak kapan yang paling lama?

BRI, Mandiri
↳ 6 tahun yg lalu.

- c. Mohon informasi, apakah ada outlet bank yang terdekat dari tempat usaha? Ada / Tidak
- d. Mohon informasi, apakah kantor bank, ATM/CDM, agen bank yang bisa menerima transaksi? Ada.
- e. Apakah sudah memiliki pendanaan dari bank? kalo iya dari bank mana? sejak kapan yg paling lama? Sudah, BM, 2x → 5 tahun.

III. Tell A Story (Maksimal 2 menit)

Apakah Bapak / Ibu sebelumnya ketika sedang berjualan menemukan problem seperti:

1. Bapak/Ibu butuh/setor uang tunai tapi tidak bisa meninggalkan tempat untuk transaksi di kantor bank? jarang (tidak sering)
2. Dan / atau Bapak/Ibu tidak paham teknologi atau tidak memiliki perangkat teknologi untuk melakukan transaksi keuangan Punya rekening. paham.
3. Dan / atau Bapak/Ibu butuh pendanaan cepat untuk operasional tapi tidak bisa ke bank tidak pernah.

TELL A STORY	
No	Script (Early adaptor 1)
1	Bapak / Ibu, jadi kami dapat informasi dari teman yang berprofesi sebagai pedagang: Pedagang tidak bisa meninggalkan toko pada saat jam buka toko padahal sedang butuh uang tunai untuk beli barang atau bayar ke orang lain sehingga harus ambil uang ke atm atau bank terdekat. Selanjutnya, pedagang tidak bisa meninggalkan toko pada saat jam buka toko padahal sedang memiliki uang cash dalam jumlah besar di toko sehingga merasa waswas karena takut di curi atau di rampok sehingga harus pergi ke atm/cdm atau bank terdekat untuk menabung uang tersebut.
2	Bapak / Ibu, kami dapat informasi dari teman yang berprofesi sebagai pedagang: Pedagang ada yang tidak memiliki smartphone atau sudah memiliki smartphone tapi tidak bisa menggunakan aplikasi untuk transaksi perbankan seperti transfer ke rekening orang lain, bayar tagihan, beli pulsa, dll sehingga harus pergi ke atm atau bank terdekat untuk transaksi tersebut.
3	Bapak / Ibu, kami dapat informasi dari teman yang berprofesi sebagai pedagang: Pedagang tidak bisa meninggalkan toko pada saat jam buka toko padahal sedang butuh uang tunai untuk beli barang atau bayar ke orang lain dan uang di tabungan/rekening tidak cukup sehingga harus mencari pinjaman uang. pedagang tidak bisa mencari pinjaman ke bank karena proses-nya lama dan harus ke bank dan nominal uang yang dipinjam tidak besar.
4	Bapak / Ibu, apakah ada merasakan permasalahan seperti yang disampaikan diatas terkait dengan kesulitan yang dihadapi oleh bapak/ibu? <u>Iya, pernah.</u>

Tanggapan & Harapan:

Lebih tau aplikasinya,
sosialisasi, lewat
Agen keliling.

IV. Problem Ranking (Maksimal 4 menit)

PROBLEM RANKING	
No	Script (Early adaptor 1)
1	Seberapa sering bapak/ibu butuh uang tunai tetapi tidak bisa ke outlet bank terdekat? (Sebut frekuensinya dalam interval waktu tertentu) seminggu 1 x.
2	Seberapa sering bapak/ibu butuh setor uang tunai tetapi tidak bisa ke outlet ke bank terdekat? (Sebut frekuensinya dalam interval waktu tertentu) seminggu 1 x.
3	Seberapa sering bapak/ibu butuh transaksi non-tunai (transfer, bayar tagihan, pembelian) tetapi tidak bisa ke outlet ke bank terdekat? (Sebut frekuensinya dalam interval waktu tertentu) tidak pernah.
4	Seberapa sering bapak/ibu butuh pendanaan (pinjaman) tetapi tidak bisa dipenuhi oleh bank? (Sebut frekuensinya dalam interval waktu tertentu) tidak pernah.
5	Bapak / Ibu, apakah ada permasalahan lain yang terkait dengan kesulitan bapak/ibu untuk datang ke bank? (Sebut frekuensinya dalam interval waktu tertentu) tidak ada.

V. EXPLORE CUSTOMER's WORLDVIEW

1. Tahapan ini tidak memerlukan SCRIPT, intinya lakukan eksplorasi untuk sekali lagi memastikan apakah problem rankingnya sudah tepat atau belum.
2. Temukan juga existing alternatives yang dilakukan oleh early adopter pada saat menemukan masalah di PROBLEM TOP 3 yang sudah didapatkan dari PROBLEM RANKING.
3. Output dari tahapan ini maka Tim Inovasi akan memiliki FINAL PROBLEM RANKING BESERTA EXISTING ALTERNATIVES NYA
4. Sebuah tips, jika interviewee tidak pro-aktif mencari existing alternatives, besar kemungkinan problem tersebut tidak menjadi prioritas (level intensitas nya rendah)

VI. Closing

Terima kasih dan jangan lupa untuk sampaikan bahwa besar kemungkinan akan dilakukan wawancara kembali untuk fase sebelumnya