

Screening Question

No	Question		Answer Option	Action
1	(Interviewer isi sendiri berdasarkan observasi) Area usaha	:	a) Yogyakarta b) Balikpapan c) Bukittinggi d) Palu	
2	(Interviewer isi sendiri berdasarkan observasi) Jenis usaha		a) Makanan & minuman b) Toko kelontong	
3	Nama Anda	:	
4	Nama Usaha	:	
5	Bagaimana peran Anda dalam usaha ini?	:	a) Pemilik Usaha b) Pegawai c) Lainnya	STOP jika bukan pemilik usaha
6	Sudah berapa lama usaha Anda berjalan?	:	a) < 6 bulan b) 6 bulan - 1 tahun c) 1 tahun - 3 tahun d) > 3 tahun	STOP jika kurang dari 6 bulan
7	Apakah Anda memiliki rekening bank yang aktif Anda gunakan?		a) Ya b) Tidak	STOP jika tidak
7	Untuk kepentingan klasifikasi, berapa rata-rata pendapatan Anda dalam satu bulan?	:	a) Di bawah 5 juta b) 6-10 juta c) 11-15 juta d) 16-20 juta e) 20-25 juta f) Diatas 25 juta	STOP jika di atas 25 juta
8	Manakah aplikasi/teknologi berikut yang Anda gunakan untuk kebutuhan usaha Anda?	:	a) POS (Aplikasi kasir) b) Penjualan PPOB (cth: pulsa, tagihan listrik) c) Pembayaran dengan digital wallet (cth: Gopay, OVO, DANA) d) Pembayaran dengan kartu debit atau kredit e) Penjualan melalui e-commerce/website f) Lainnya g) Tidak satupun	STOP jika terpilih paling tidak satu dari a) - f)
9	Bagaimana Anda menjelaskan demografi konsumen Anda	:	a) < 18 tahun b) 18-24 tahun c) 25-34 tahun d) 35-44 tahun e) 45-54 tahun f) 55+ tahun g) Tidak tahu	LANJUTKAN jika terpilih paling tidak satu dari a,b,c DAN satu dari d,e,f
10	Untuk pembelian PPOB (seperti pulsa, listrik, tagihan), menurut Anda	:	a) Mayoritas melalui aplikasi digital	LANJUTKAN jika terpilih b)

melalui apa mayoritas penduduk di sekitar usaha Anda dalam membeli PPOB tersebut?

- b) Mayoritas melalui konter offline
- c) Tidak tahu

11 Jadwal Interview :

Discussion Guide

1. Perkenalan	Time	TOTAL
	2 mins	2 mins
<ul style="list-style-type: none"> • Ucapkan terimakasih ke responden • Moderator memperkenalkan diri <p>Halo, selamat (pagi, siang, sore). Terima kasih sudah meluangkan waktunya. Hari ini kita akan berdiskusi tentang pengalaman Bapak/Ibu dalam menjalankan bisnis. Tidak ada jawaban yang salah, jadi jangan sungkan untuk menyuarakan pendapatnya.</p> <p>Diskusi ini akan direkam, namun dipastikan bahwa semuanya dijaga kerahasiaannya dan tidak akan kami sebar luaskan selain hanya untuk kepentingan penelitian saja.</p>		

2. Gambaran Usaha	Time	TOTAL
	5 mins	7 mins
<ul style="list-style-type: none"> • Sebelum kita mulai, dapatkan Bapak/Ibu memperkenalkan diri terlebih dahulu? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Usaha yang dijalani di bidang apa ◦ Lokasi usaha dan sudah berapa lama ◦ Ragam konsumen seperti apa ◦ Kondisi kompetitor atau usaha sejenis • Bagaimana aktivitas usaha Bapak/Ibu sehari - hari? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Berapa orang yang ikut terlibat dalam usaha Bapak/Ibu? ◦ Peran Bapak/Ibu dalam usaha ini seperti apa? ◦ Kira-kira untuk jenis item yang Anda jual di usaha Anda ada berapa? • Bagaimana perkembangan bisnis Anda dalam 1-1.5 tahun terakhir? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Seperti apa dampak pandemi terhadap usaha Anda? ◦ Bagaimana Anda melihat perkembangan usaha Anda ke depan? <ul style="list-style-type: none"> ■ Bagaimana menurut Anda dengan menggunakan media online dalam penjualan? Apakah hal ini sempat ada pertimbangann? ■ Jika ya, bagaimana proses yang sempat Anda pertimbangkan? Kenapa belum melakukan penjualan dengan cara online? Apa yang menjadi kendala? ■ Jika tidak, kenapa? ■ Bagaimana dengan menggunakan website sendiri dalam pengelolaan penjualan? Apa yang Anda sukai? Apa yang tidak Anda sukai? ◦ Rencana apa yang Anda miliki untuk mengembangkan usaha Anda ke depan? • Berbicara soal teknologi, bagaimana pandangan Anda seputar penggunaan teknologi untuk membantu kelancaran usaha? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Kenapa demikian? Apa yang membuat Anda berpikiran seperti itu? 		

3. POS	Time	TOTAL
	23 mins	30 mins
<ul style="list-style-type: none"> • Sekarang berbicara mengenai proses penerimaan pesanan. Dapatkah Anda ceritakan bagaimana proses penerimaan pesanan di toko Anda? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Siapa yang bertanggung jawab untuk menerima pesanan pelanggan? ◦ Bagaimana alur penerimaan pesanan pelanggan hingga pembayaran? <ul style="list-style-type: none"> ■ Proses pencatatan menu yang dibeli ■ Proses penghitungan total belanja ■ Penerimaan pembayaran ◦ Alat apa yang Anda gunakan dalam menerima pesanan pelanggan hingga pencatatan pembayaran? Kenapa Anda memilih menggunakan ini? 		

- Apakah Anda menyediakan nota pesanan dan bukti bayar kepada pelanggan Anda?
 - Jika ya, dalam bentuk apa
 - Jika tidak, kenapa? Apakah ada kondisi di mana pelanggan Anda meminta bukti atau nota pesanan? Jika pernah, bagaimana kemudian Anda mengatasi hal ini?
- Kendala apa yang pernah/sering Anda alami dalam proses penerimaan pesanan pelanggan? *(moderator untuk menulis kendala di stimulus board)*
 - Bagaimana selama ini Anda menangani masalah tersebut?
- *(Jika menerima pesanan selain online)* Bagaimana pencatatan dengan media penerimaan yang berbeda?
- Bagaimana dengan kejadian konsumen yang membatalkan transaksi?
 - Seberapa sering hal ini terjadi?
- Bagaimana dengan catatan stok atau pasokan penjualan yang tersedia? Bagaimana sekarang Anda melakukan pencatatan pasokan?
 - Siapa yang bertanggung jawab?
 - Apa yang menjadi kendala dengan menggunakan metode sekarang?
 - Seberapa sering Anda melakukan pengecekan stok/pasokan? Hal apa yang biasanya Anda perhatikan?
 - Apakah ada perbedaan dalam proses pengecekan pasokan untuk item yang berbeda? Jika berbeda, kenapa demikian?
- Bagaimana proses konsolidasi penjualan yang Anda lakukan?
 - Hal apa yang Anda perhatikan? Item yang paling laku? Total pendapatan? Total pengeluaran?
 - Kenapa Anda melakukan proses konsolidasi penjualan tersebut? Hal apa yang ingin Anda ketahui dan kenapa?
 - Seberapa sering? Setiap hari, setiap minggu? Kenapa?
 - Siapa yang bertugas?
 - Alat apa yang Anda gunakan untuk melakukan konsolidasi atau evaluasi penjualan dalam periode tertentu?
 - Apa kesulitan yang Anda rasakan saat melakukan konsolidasi penjualan? *(moderator untuk menulis kendala di stimulus board)*
 - Bagaimana selama ini Anda menanggulangi masalah tersebut?
 - *(Jika tidak melakukan konsolidasi atau evaluasi penjualan)* Apa yang menjadi penyebab Anda tidak melakukan hal tersebut?
 - Lalu, kesulitan apa yang kemudian Anda rasakan karena tidak adanya proses konsolidasi atau evaluasi penjualan ini? *(moderator untuk menulis kendala di stimulus board)*
 - Hal seperti apa yang Anda butuhkan?
- Terkait dengan solusi teknologi untuk kebutuhan pencatatan pemesanan hingga pembayaran, teknologi apakah yang sebelumnya Anda ketahui?
 - *Jika ada yang diketahui:* dari mana Anda mengetahui teknologi tersebut? Apa yang menjadi kendala Anda dalam menggunakan teknologi tersebut?
 - *Jika tidak mengetahui sama sekali:* Bagaimana menurut Anda tentang penggunaan teknologi dalam membantu Anda dalam proses penerimaan pesanan? Kenapa demikian?
- Apa yang Anda ketahui tentang (aplikasi kasir yang menyediakan fitur untuk mencatat, menghitung pesanan, dan memberikan riwayat pesanan)?
 - Menurut Anda apa keuntungan yang akan Anda dapatkan dengan menggunakan teknologi ini?
 - Menurut Anda apa hal yang akan membuat Anda sulit dengan menggunakan teknologi ini?
 - *Untuk semua:* Hal apa yang harus dimiliki oleh sebuah teknologi atau aplikasi POS (kasir) sehingga dapat membantu Anda dalam operasi bisnis? *(moderator untuk menulis hal yang diinginkan di stimulus board)*
- *[Pain points sorting] Moderator untuk memperlihatkan semua kendala yang tadi sudah dituliskan oleh responden terkait POS*
- Sebelumnya Anda sudah menyebutkan beberapa kesulitan yang Anda rasakan terkait dengan proses penerimaan pesanan dan konsolidasi penjualan. Dapatkah Anda mengurutkan kesulitan dari yang paling mengganggu operasi bisnis Anda hingga yang sangat tidak mengganggu
 - Kenapa Anda mengurutkan demikian?

- Kenapa kesulitan ini menjadi yang paling mengganggu?
- Kenapa kesulitan ini menjadi yang paling tidak mengganggu?
- Sekarang, jika ada aplikasi yang menyediakan layanan POS, di mana dalam prosesnya membutuhkan waktu Anda untuk melakukan:
 - **Input produk & menentukan harga setiap produk.** Bagaimana menurut Anda proses yang baik? Siapa di bisnis Anda yang akan melakukan hal ini? Masalah seperti apa yang Anda hindari?
 - **Pencatatan pembelian konsumen melalui aplikasi.** Bagaimana menurut Anda proses yang baik? Apakah menggunakan proses input manual atau scan barcode? Kenapa demikian? Siapa di bisnis Anda yang akan melakukan hal ini? Masalah seperti apa yang Anda hindari?
 - Jika ada kejadian di mana konsumen membatalkan transaksi dan pesannya sudah tercatat di POS, bagaimana menurut Anda cara yang tepat untuk menangani hal ini? Seperti apa prosedur yang baik menurut Anda?
 - **Menyediakan struk untuk pembeli.** Bagaimana menurut Anda bentuk yang baik? Struk cetak atau digital yang dapat dibagikan ke konsumen Anda secara online via WA atau media lain?
 - **Melihat laporan & riwayat penjualan.** Bagaimana menurut Anda proses yang baik? Hal apa yang perlu ada? Siapa di bisnis Anda yang akan melakukan hal ini? Masalah seperti apa yang Anda hindari?

3. Pembayaran	Time	TOTAL
	25 mins	55 mins
<ul style="list-style-type: none"> ● Sekarang seputar pembayaran. Metode pembayaran apa yang Anda terima di usaha Anda saat ini? <ul style="list-style-type: none"> ○ Apa yang menjadi alasan Anda belum menerima pembayaran non-tunai? Apakah Anda pernah mempertimbangkan untuk menerima pembayaran non tunai? Pembayaran apa? Digital wallet, kartu kredit, debit? ○ (Jika pernah) Apa yang menghalangi Anda untuk akhirnya menggunakan produk tersebut di usaha Anda? ○ Apakah Anda pernah mengalami konsumen meminta untuk membayar dengan non-tunai? Seberapa sering? Lalu apa yang Anda lakukan? ○ Apakah Anda juga menerima kasbon? Seberapa sering hal ini terjadi? <ul style="list-style-type: none"> ■ Bagaimana biasanya Anda menentukan konsumen mana yang bisa melakukan kasbon? ■ Prosedur seperti apa yang Anda lakukan? Apakah ada pencatatan khusus terkait dengan informasi konsumen? Jika ya, informasi apa saja yang Anda catat? ■ Kesulitan apa yang Anda rasakan dengan kasbon? Bagaimana selama ini Anda mengatasinya? ● Kendala apa yang sering Anda alami seputar penerimaan pembayaran dari konsumen? (<i>moderator untuk menulis kendala di stimulus board</i>) <ul style="list-style-type: none"> ○ Bagaimana biasanya Anda menanggulangi masalah tersebut? Apa yang masih belum terselesaikan? ● Hal apa yang Anda ketahui tentang QRIS? <ul style="list-style-type: none"> ○ (Jika Tahu) Dari mana Anda mengetahui tentang hal tersebut? Bagaimana menurut Anda cara kerjanya? <p><i>Jika tidak tahu, jelaskan: QRIS adalah QR code yang disediakan oleh penjual agar konsumen dapat membayar secara non tunai melalui HP, baik aplikasi dompet digital atau mobile banking.</i></p> ○ Menurut Anda apa keuntungan yang akan Anda dapatkan dengan menerima pembayaran dengan QRIS? Kenapa demikian? ○ Menurut Anda apa hal yang akan membuat Anda sulit dengan menerima pembayaran dengan QRIS? Kenapa demikian? ● Bagaimana QRIS ini harus berfungsi agar dapat membantu usaha Anda secara optimal? <ul style="list-style-type: none"> ○ Bagaimana jika QR (statis) disediakan oleh penjual dengan ditempel di tempat usaha? <i>QRIS statis: konsumen scan QR dan mengisikan nominal yang harus dibayarkan</i> 		

- Bagaimana jika QR dynamic yang terhubung langsung dengan POS? *QR dynamic: penjual melakukan input produk yang dibeli dan menampilkan QR di mana total pembelian sudah otomatis di hitung, konsumen tinggal scan dan konfirmasi bayar tanpa perlu mengisikan nominal*
- Jika uang yang Anda terima dari pembayaran dengan QRIS dapat dikirimkan ke rekening bank Anda, seberapa menarik hal ini untuk Anda?
 - Kenapa demikian?
 - Seberapa jauh lokasi ATM dengan tempat tinggal atau usaha Anda?
 - Seberapa sering biasanya Anda melakukan proses tarik tunai ke bank?
- *[Pain points sorting] Moderator untuk memperlihatkan semua kendala yang tadi sudah dituliskan oleh responden terkait penerimaan pembayaran*
- Sebelumnya Anda sudah menyebutkan beberapa kesulitan yang Anda rasakan terkait dengan proses penerimaan pembayaran. Dapatkah Anda mengurutkan kesulitan dari yang paling mengganggu operasi bisnis Anda hingga yang sangat tidak mengganggu
 - Kenapa Anda mengurutkan demikian?
 - Kenapa kesulitan ini menjadi yang paling mengganggu?
 - Kenapa kesulitan ini menjadi yang paling tidak mengganggu?
- Bagaimana pendapat Anda dengan melakukan proses registrasi dan melakukan pengisian form dalam mengaktifkan layanan QR ini?
 - Seperti apa proses yang Anda harapkan?
 - Masalah seperti apa yang Anda hindari? Jika ada pengalaman serupa dalam proses pendaftaran, seperti apa?

4. PPOB	Time	TOTAL
	20 mins	75 mins
<ul style="list-style-type: none"> ● Selain penjualan yang saat ini Anda lakukan, bagaimana pendapat Anda tentang menambah jenis penjualan PPOB, seperti menyediakan penjualan pulsa, listrik, pembayaran tagihan? <ul style="list-style-type: none"> ○ Apakah sebelumnya Anda pernah mengenal istilah PPOB ini? ○ Apa sebutan yang lazim untuk jenis item jualan seperti ini di wilayah Anda? ○ Apakah Anda pernah mempertimbangkan hal ini? Kenapa? ○ Apa yang membuat Anda tidak menjual PPOB saat ini? Hal apa yang menjadi penghalang? ● Menurut Anda, jenis PPOB seperti apa yang menarik untuk dijual sebagai tambahan item yang Anda sediakan di usaha Anda? <ul style="list-style-type: none"> ○ Bagaimana dengan Token PLN, Tagihan PLN, Pulsa, Data, Indihome, Game Voucher, Wifi Id, Kartu Halo ○ Adakah hal lain menurut Anda yang juga menarik untuk disediakan? ○ Berapa kira-kira keuntungan yang ingin Anda peroleh untuk hal tersebut? Bagaimana menurut Anda harga penjualan PPOB ini di tempat Anda? Apakah murah, mahal? ● Bagaimana menurut Anda efek menjual PPOB kepada proses usaha Anda? (eg: menjadi lebih ribet) Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> ○ Siapa yang akan bertanggung jawab untuk melakukan proses operasi ini di tempat usaha Anda? ○ Bagaimana flow penjualan yang Anda bayangkan? ● Seberapa besar menurut Anda potensi penjualan produk PPOB ini? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> ○ Bantuan seperti apa yang Anda butuhkan untuk membantu Anda dalam penjualan produk PPOB? ○ Flow penjualan seperti apa yang menurut Anda paling ideal dalam menjual PPOB? ● Menurut Anda apa keuntungan yang akan Anda dapatkan dengan menjual PPOB? Kenapa demikian? ● Menurut Anda apa hal yang akan membuat Anda sulit dengan menjual PPOB? Kenapa demikian? ● Bagaimana pendapat Anda dengan melakukan proses top-up untuk bisa berjualan PPOB? <ul style="list-style-type: none"> ○ Seperti apa proses yang Anda harapkan? ○ Masalah seperti apa yang Anda hindari? Jika ada pengalaman serupa dalam proses pendaftaran, seperti apa? ○ Jika uang yang Anda terima melalui pembayaran konsumen dengan QR bisa digunakan secara langsung untuk membeli PPOB, seberapa menarik hal ini menurut Anda? Kenapa demikian? 		

5. Masalah Lainnya	Time	TOTAL
	5 mins	80 mins
<ul style="list-style-type: none"> Selain dari masalah yang sebelumnya sudah Anda utarakan, kendala lain apakah yang juga Anda rasakan sebagai pemilik usaha? <ul style="list-style-type: none"> Seberapa sering masalah tersebut muncul? Bagaimana efek masalah tersebut terhadap bisnis Anda? Biasanya bagaimana Anda menanggulangi masalah tersebut? Apa yang masih belum terselesaikan? 		

6. Concept Test	Time	TOTAL
	15 mins	95 mins
<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana pendapat Anda terkait satu aplikasi yang menyediakan semua kebutuhan untuk penjual, seperti POS, QRIS, dan PPOB? <ul style="list-style-type: none"> Kenapa demikian? Apa yang menarik menurut Anda? Apa yang tidak menarik? Hal manakah menurut Anda yang lebih penting untuk usaha Anda? Selain dari fitur POS, penerimaan pembayaran dari pelanggan melalui QRIS, penjualan PPOB, fitur apa lagi yang menurut Anda juga penting untuk dimiliki? <ul style="list-style-type: none"> Kesulitan usaha Anda yang bagaimana yang akan diselesaikan dengan fitur ini? Seberapa sering kesulitan tersebut Anda rasakan? Kemudahan apa yang ditawarkan oleh aplikasi ini? Seberapa berpengaruh kemudahan ini untuk usaha Anda dan rencana pengembangan usaha Anda di masa mendatang? Kesulitan apa yang menurut Anda akan Anda alami jika menggunakan produk ini? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> Jika mengalami kesulitan, bagaimana menurut Anda cara yang terbaik untuk meminta bantuan? (eg: FAQ, call center, WA, fitur live chat) Kenapa demikian? Jika Anda mengalami hal tidak menyenangkan, dan ingin mengajukan komplain, bagaimana menurut Anda cara yang terbaik untuk meminta bantuan? Kenapa demikian? Hal apa yang akan membuat Anda tertarik untuk menggunakan aplikasi ini? <ul style="list-style-type: none"> Jenis promosi seperti apa yang Anda sukai? Melalui media apa biasanya Anda mendapatkan informasi seputar hal-hal untuk usaha Anda? 		

7. Closing	Time	TOTAL
	5 mins	100 mins
<ul style="list-style-type: none"> Ucapkan terima kasih 		