

Survey Instrument for Buyer Persona Knowledge Acquisition (Original Language – Indonesian)

This supplementary material provides the original survey instrument used for knowledge acquisition in the development of the Buyer Persona Expert System (BPES). The survey was administered in Indonesian, which is the native language of the respondents, to ensure clarity and ecological validity of responses. The instrument was designed based on the Empathy Map framework and serves as the foundation for ontology construction and IF–THEN rule formulation.

A. Pilihlah salah satu jenis industri berikut:

Purpose: To identify the contextual domain of the respondent for persona segmentation.

1. Industri Pengolahan

Kategori ini meliputi kegiatan ekonomi/lapangan usaha di bidang perubahan secara kimia atau fisik dari bahan, unsur atau komponen menjadi produk baru. Bahan baku industri pengolahan berasal dari produk pertanian, kehutanan, perikanan, pertambangan atau penggalian seperti produk dari kegiatan industri pengolahan lainnya. Perubahan, pembaharuan atau rekonstruksi yang pokok dari barang secara umum diperlakukan sebagai industri pengolahan. Unit industri pengolahan digambarkan sebagai pabrik, mesin atau peralatan yang khusus digerakkan dengan mesin dan tangan. Termasuk kategori industri pengolahan di sini adalah unit yang mengubah bahan menjadi produk baru dengan menggunakan tangan, kegiatan maklon atau kegiatan penjualan produk yang dibuat di tempat yang sama di mana produk tersebut dijual dan unit yang melakukan pengolahan bahan-bahan dari pihak lain atas dasar kontrak.

2. Informasi dan Komunikasi

Kategori ini mencakup produksi dan distribusi informasi dan produk kebudayaan, penyediaan sarana untuk mengirimkan atau mendistribusikan produk-produk tersebut, dan juga data atau kegiatan komunikasi, teknologi informasi dan pengolahan data serta kegiatan jasa informasi lainnya. Komponen utama dari kategori ini adalah kegiatan penerbitan (golongan pokok 58), termasuk penerbitan perangkat lunak (software), film dan kegiatan perekaman suara (golongan pokok 59), kegiatan pemrograman dan penyiaran radio dan TV (golongan pokok 60), kegiatan telekomunikasi (golongan pokok 61) dan kegiatan teknologi informasi (golongan pokok 62) dan kegiatan jasa informasi lainnya (golongan pokok 63). Penerbitan termasuk perolehan hak cipta untuk isi (produk informasi) dan membuat isi ini tersedia untuk masyarakat umum melalui kegiatan reproduksi dan distribusi isi ini dalam berbagai bentuk. Semua bentuk yang mungkin dari penerbitan (dalam bentuk cetak, elektronik atau audio; pemasangan di internet; sebagai produk multimedia seperti CD-ROM dari buku referensi; dan lain-lain) termasuk dalam kategori ini. Kegiatan yang berkaitan dengan produksi dan distribusi pemrograman TV meliputi golongan pokok 59, 60 dan 61, yang mencerminkan berbagai tahap dalam proses ini. Komponen individu, seperti film, film berseri di televisi, dan lain-lain diproduksi oleh kegiatan di golongan pokok 59, sementara penciptaan program saluran televisi lengkap, dari komponen yang diproduksi di golongan pokok 59 atau komponen lainnya (seperti pemrograman berita secara langsung/live) termasuk dalam golongan pokok 60. Golongan pokok 60 juga

mencakup penyiaran program ini oleh produser. Pendistribusian program televisi lengkap oleh pihak ketiga (tanpa perubahan isi) termasuk dalam golongan pokok 61. Pendistribusian dalam golongan pokok 61 ini dapat dilakukan melalui penyiaran, sistem satelit atau kabel.

3. Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum

Kategori ini mencakup penyediaan akomodasi penginapan jangka pendek untuk pengunjung dan pelancong serta penyediaan makanan dan minuman untuk konsumsi segera. Jumlah dan jenis layanan tambahan yang disediakan dalam kategori ini sangat bervariasi. Tidak termasuk penyediaan akomodasi jangka panjang seperti tempat tinggal utama, penyiapan makanan atau minuman bukan untuk dikonsumsi segera atau yang dijual melalui kegiatan perdagangan besar dan eceran.

4. Pendidikan

Kategori ini mencakup kegiatan pendidikan pada berbagai tingkatan dan untuk berbagai pekerjaan, baik secara lisan atau tertulis seperti halnya dengan berbagai cara komunikasi. Kategori ini juga mencakup pendidikan yang diselenggarakan oleh institusi yang berbeda dalam sistem sekolah umum pada tingkat yang berbeda-beda seperti halnya pendidikan untuk usia dewasa, program literasi dan lain-lain. Juga mencakup akademi dan sekolah militer, sekolah penjara, lembaga pemasyarakatan dan lain-lain sesuai dengan tingkatan masing-masing. Untuk setiap tingkat pendidikan pertama, kelompok ini mencakup pendidikan khusus dan layanan khusus termasuk siswa cacat baik mental atau fisik. Kategori ini mencakup pendidikan negeri dan swasta juga mencakup pengajaran yang terutama mengenai kegiatan olahraga dan hiburan dan kegiatan penunjang pendidikan. Pendidikan dapat disediakan dalam ruangan, melalui penyiaran radio dan televisi, internet dan surat menyurat.

5. Kesehatan, Hiburan dan Rekreasi

Kategori ini mencakup kegiatan yang cukup luas untuk memenuhi kebutuhan kesenian/kebudayaan, hiburan dan rekreasi masyarakat umum, termasuk pertunjukan langsung, pengoperasian tempat bersejarah, tempat perjudian, olahraga dan rekreasi.

B. Customer Think & Feel

Purpose: To capture perceived service quality, emotional response, and value judgments relevant to empathy-based persona modeling.

1. Menurut saudara bagaimana kualitas layanan yang pernah saudara rasakan untuk jenis usaha tersebut?
2. Menurut saudara bagaimana image staff untuk jenis usaha tersebut?
3. Menurut saudara bagaimana respon terhadap komplain yang pernah saudara rasakan untuk jenis usaha tersebut?
4. Menurut saudara bagaimana empathy/kepedulian yang pernah saudara rasakan untuk jenis usaha tersebut?
5. Menurut saudara bagaimana issue kesamaan gender yang pernah saudara rasakan untuk jenis usaha tersebut?
6. Menurut saudara bagaimana pendekatan promosi usaha yang pernah saudara rasakan untuk jenis usaha tersebut?

C. Customer Say & Do

Purpose: To identify expressed opinions, behavioral intentions, and recommendation tendencies.

1. Bagaimana pendapat saudara tentang jenis usaha tersebut?
2. Bagaimana ekspektasi/harapan saudara tentang jenis usaha tersebut?
3. Bagaimana kemungkinan saudara untuk merekomendasikan jenis usaha tersebut?

D. Customer Pains

Purpose: To elicit negative experiences, barriers, and unmet needs.

1. Apa saja keluhan saudara mengenai jenis usaha tersebut?
2. Apa saja saran saudara untuk peningkatan jenis usaha tersebut?
3. Apa saja kendala saudara saat menjadi customer jenis usaha tersebut?

E. Customer Gains

Purpose: To identify perceived benefits and satisfaction outcomes.

1. Apa saja keuntungan yang saudara dapatkan saat menjadi customer jenis usaha tersebut?
2. Bagaimana kepuasan saudara saat menjadi customer jenis usaha tersebut?