

LAMPIRAN

Berikut adalah hasil wawancara kepada narasumber :

Pemilik:

1. Siapa target pasar utama Anda?

Target utama saya adalah keluarga, ibu rumah tangga, anak kosan, dan konsumen yang menyukai juga merasa terbantu dengan makanan instan seperti halnya sambel gagal diet ini. Terutama anak kosan, biasanya banyak mahasiswa yang menyukai sambel tetapi tidak bisa dan sulit untuk membuatnya, sehingga mereka biasanya lebih mengutamakan untuk membeli langsung.

2. Apa tantangan utama yang Anda hadapi dalam menjalankan bisnis sambel kemasan?

Tantangan utama saya adalah sistem pembayaran yang masih dilakukan secara manual hanya melalui *chat* WA. Selain itu, kendala selanjutnya adalah sedikitnya orang yang mengetahui usaha sambel kemasan yang saya buat

3. Apakah ada hambatan khusus atau kendala utama yang dapat diatasi dengan bantuan teknologi?

Menurut saya, hambatan khusus yang terjadi adalah sistem pemesanan yang belum efektif. Bantuan teknologi dapat membantu dengan pembuatan aplikasi, sehingga sistem pemesanan dan pembayaran dapat lebih mudah dilakukan karena dilakukan melalui aplikasi.

4. Mengapa anda tidak menggunakan sistem *online food*, seperti gofood, grabfood, dan shopeefood?

Saya ingin mengambil kendali penuh atas usaha saya ini, sehingga saya dapat memantau dan mengontrol langsung produk saya. Selain itu, jika ada keluhan atau saran dari pelanggan akan langsung diterima dan ditanggapi oleh kami (Pihak UMKM).

5. Apakah Anda saat ini menggunakan teknologi dalam operasional bisnis Anda?

Iya, saat ini saya hanya menggunakan sistem pemesanan melalui *online* dengan *chat* pada aplikasi whatsapp

6. Bagaimana Anda memasarkan produk sambel kemasan Anda?

Hanya memberitahu pada orang sekitar, tetangga, saudara, teman, dan lain-lain. Selain itu, sistem pemasaran hanya mengiklankan melalui *story* Instagram dan whatsapp akun sendiri atau meminta tolong kepada orang-orang terdekat (meminta tolong untuk diunggah/diiklankan?)

7. Apa yang menurut Anda membuat merek Anda unik dan dikenal oleh pelanggan?

Menurut saya, ini berupa sambel rumahan yang biasanya sering dibuat di rumah-rumah oleh keluarga ataupun penghuni rumah. Akan tetapi, sambel ini hadir dalam bentuk kemasan yang dapat dipesan sehingga seseorang yang menginginkannya, cukup memesan dan siap santap. Selain itu, konsumen yang menyukai sambel tetapi tidak memiliki waktu yang cukup banyak untuk membuat sambel, bisa langsung memesan dan siap santap.

8. Menurut anda, Apa yang menjadi kekurangan dalam sistem pemesanan pada Sambel gagal diet, apakah sudah efisien/ideal?

Kekurangan yang utama adalah sistem pemesanan atau sistem pembelian yang masih manual dan hanya melalui *chat* whatsapp. Selain itu, tidak adanya aplikasi membuat saya harus mengkonfirmasi mengenai ketersediaan secara manual atau harus menunggu dari pelanggan yang *chat* terlebih dahulu. Belum efisien

9. Jika tidak efisien, apa yang membuat hal ini tidak efisien?

Sistem yang masih manual membutuhkan waktu yang lebih lama dan tidak efektif dikarenakan pelanggan dan pemilik akan memakan waktu yang lebih lama untuk berkomunikasi hanya untuk memesan. Berbeda halnya jika terdapat aplikasi di mana pelanggan dapat langsung memesan tanpa adanya komunikasi terlebih dahulu dengan pemilik.

10. Apakah anda memiliki ide untuk sistem pemesanan yang lebih efisien dan efektif untuk kedepannya?

Melalui aplikasi atau *website*

11. Apa yang Anda harapkan dari sebuah aplikasi dalam mendukung bisnis sambel kemasan Anda?

Di dalam aplikasi atau web sudah terdapat pilihan variasi dari produk yang saya jual, dengan keterangan jumlah ketersediaan yang dapat saya perbarui setiap saat. Sehingga, pelanggan yang ingin memesan cukup melihat ketersediaan. Sistem pemesanan yang dilakukan secara otomatis tanpa perlu ada *chat* lagi antara pelanggan dan pihak UMKM.

12. Adakah fitur khusus tertentu yang ada di aplikasi yang Anda pikirkan?

Fitur ulasan, fitur ulasan akan meningkatkan pembelian dikarenakan akan meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap sambel gagal diet.

13. Bagaimana Anda membayangkan pengalaman pengguna yang ideal untuk pelanggan Anda?

Pelanggan yang merasa puas dengan pembelian sambel gagal diet dan pelanggan yang melakukan *repeat order*.

Konsumen

1. Bagaimana pengalaman Anda ketika berbelanja produk sambel gagal diet secara *online* atau di toko *offline*?

Saya lebih suka berbelanja sambel kemasan secara *online* karena lebih praktis, tetapi terkadang saya merasa sulit menilai rasa atau kualitas produk tanpa mencobanya terlebih dahulu.

2. Adakah hal tertentu yang membuat pengalaman berbelanja Anda menyenangkan atau tidak?

Saya senang ketika situs web atau aplikasi menyediakan deskripsi produk yang jelas dan gambar yang baik. Namun, kadang-kadang proses *checkout* yang rumit dapat membuat pengalaman kurang menyenangkan.

3. Jika Anda menggunakan aplikasi atau situs web untuk berbelanja, bagaimana pengalaman interaksi Anda?

Saya merasa mudah berinteraksi dengan aplikasi berbelanja, terutama ketika navigasinya sederhana dan produk mudah ditemukan. Notifikasi tentang diskon atau penawaran khusus juga membuat pengalaman lebih menarik.

4. Adakah masalah atau kendala tertentu yang sering Anda temui dalam menggunakan situs web atau aplikasi berbelanja secara *online*?

Saya sering mengalami kesulitan saat mencari fitur tertentu atau ketika aplikasi berjalan lambat. Ini bisa menjadi frustrasi terutama saat ingin berbelanja dengan cepat.

5. Apa informasi yang paling penting bagi Anda ketika mencari dan memilih makanan kemasan?

Saya sangat memperhatikan tanggal kedaluwarsa, komposisi bahan, dan mungkin beberapa rekomendasi atau ulasan dari pelanggan lain sebelum memutuskan untuk membeli sambel kemasan.

6. Adakah fitur atau informasi tambahan yang Anda inginkan dalam aplikasi atau situs web?

Saya ingin melihat informasi gizi lebih rinci dan mungkin beberapa resep atau cara penggunaan sambel kemasan. Ini bisa membantu saya membuat keputusan yang lebih baik. Selain itu, saya ingin adanya sistem pembayaran yang mudah dan praktis dengan pilihan sistem pembayaran yang banyak dan bervariasi. Sehingga, dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran. Kemudian, adanya fitur keranjang.

7. Apakah anda memiliki kendala dalam berbelanja sambel gagal diet secara *online*?

Saat memesan melalui WhatsApp, terkadang sulit untuk mencari produk, informasi mengenai produk, atau mendapatkan informasi lebih lanjut tentang promosi. Selain itu sulit untuk mengetahui ketersediaan produk karena harus *chat* terlebih dahulu untuk mengetahui ketersediaan barang. Juga sulit untuk melakukan pemesanan karena harus memesan dengan chat/manual.

8. Apa anda memiliki ide yang menurut anda dapat memudahkan anda dalam membeli sambel gagal diet secara *online*?

Mungkin ada fitur pencarian yang lebih baik atau adanya menu untuk memudahkan saya menemukan produk yang saya inginkan

9. Apa fitur didalam aplikasi yang anda butuhkan dalam berbelanja di aplikasi secara *online* dan anda harapkan ada di aplikasi penjualan sambel gagal diet?

Saya berharap ada fitur pelacakan pesanan secara real-time dan notifikasi otomatis tentang status pesanan dan promo menarik.

10. Sejauh mana Anda merasa aman dan percaya ketika berbelanja produk makanan sambel gagal diet secara *online*?

Saya merasa percaya saat berbelanja melalui WhatsApp, tetapi jika ada aplikasi dengan perlindungan keamanan yang kuat, itu akan membuat saya lebih nyaman. Selain itu, adanya ulasan atau *review* akan membuat saya lebih merasa aman apabila memesan produk di sini.

11. Apakah ada kekhawatiran keamanan atau kepercayaan tertentu yang perlu diatasi?

Saya agak khawatir dengan privasi data saya karena berkomunikasi melalui aplikasi pesan. Jadi, perlindungan data yang baik sangat penting

12. Apa metode pembayaran yang Anda pilih saat berbelanja *online*?

Saya lebih suka adanya metode pembayaran *online* seperti transfer bank, dompet digital, atau QRIS karena lebih cepat dan praktis.

13. Bagaimana preferensi Anda terkait opsi pengiriman atau pengambilan produk, mana yang anda lebih nyaman dan apa yang anda inginkan?

Saya lebih suka pengiriman, terutama jika gratis atau terjangkau. Namun, jika saya membutuhkan produk dengan cepat, saya akan memilih pengambilan sendiri jika tersedia

14. Adakah faktor lain selain kualitas produk yang mempengaruhi keputusan pembelian Anda?

Selain kualitas produk, ulasan dari pelanggan sebelumnya dan promo khusus sangat mempengaruhi keputusan pembelian saya

15. Apa yang Anda harapkan dari aplikasi baru dalam mendukung pengalaman berbelanja produk sambel kemasan?

Saya berharap aplikasi baru dapat menyediakan pengalaman pesanan yang lebih terorganisir dan mudah dilacak.

16. Apakah ada fitur atau fungsi tertentu yang akan membuat Anda lebih senang menggunakan aplikasi tersebut?

Fitur keranjang belanja yang dapat disimpan, serta rekomendasi produk berdasarkan histori pembelian, akan membuat saya senang menggunakan aplikasi tersebut.