

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara

Informan	Pertanyaan
Konsumen	Bagaimana kinerja dari perangkat <i>biometric solution</i> yang dimiliki?
	Apakah perangkat <i>biometric solution</i> yang dimiliki sudah sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan?
	Apakah perangkat <i>biometric solution</i> yang dimiliki mengalami kendala?
	Seberapa sering perangkat <i>biometric solution</i> digunakan?
	Bagaimana kesan Anda tentang keseluruhan fungsi dan kinerja <i>biometric solution</i> ? Apakah sudah sesuai ekspektasi?
	Bagaimana kesan dari kinerja after sales support kami?
	Apakah ada saran tentang produk tersebut?
Tim Produksi	Apakah Anda sudah paham tentang prosedur produksi? Mohon dapat diuraikan secara detail
	Apakah prosedur proses produksi sudah jelas? Apabila ada ketidakjelasan, dibagian apa?
	Apakah proses transfer knowledge dari tim <i>Research and Development</i> berjalan baik?
	Apakah peralatan produksi terpenuhi?
	Apakah tempat produksi sudah memadai?
	Apa kendala yang dihadapi saat proses produksi?
	Apakah ada kendala dalam komunikasi dengan tim <i>Research and Development</i> ?
	Apakah menurut Anda material produksi memiliki kualitas yang baik?
	Apakah ada kendala saat melakukan QC?
	Apa saran Anda untuk perbaikan proses produksi?

Tim <i>Research and Development</i>	Apakah prosedur <i>Research and Development</i> sudah dibuat?
	Apakah prosedur <i>Research and Development</i> sudah memenuhi kebutuhan yang diinginkan?
	Bagaimana proses merchandising yang dilakukan?
	Bagaimana proses pembuatan design produk?
	Bagaimana proses research yang dilakukan?
	Apakah peralatan untuk <i>Research and Development</i> sudah sesuai kebutuhan?
	Apa kendala yang dihadapi saat melakukan pre-process?
	Apakah Anda memahami tentang konsep <i>product life cycle</i> ?
	Apakah proses transfer knowledge terhadap tim produksi dan technical support berjalan baik?
	Bagaiman kesan Anda tentang pengetahuan dari tim produksi dan technical support tentang produk ini?
	Apakah ada kendala dalam komunikasi dengan tim produksi?
Tim Technical Support	Apakah Anda memahami secara detail tentang produk <i>biometric solution</i> ? Jelaskan!
	Apakah Anda mengetahui proses perbaikan dari produk <i>biometric solution</i> ? Jelaskan!
	Perangkat apa saja yang sering bermasalah?
	Apakah proses transfer knowledge dari tim <i>Research and Development</i> berjalan baik?
	Apakah instruksi dari tim <i>Research and Development</i> dijelaskan dengan baik?
	Apakah tim <i>Research and Development</i> responsif saat diskusi tentang problem yang terjadi?
	Seberapa sering Anda menerima komplain tentang produk <i>biometric solution</i> ?
	Bagaimana kesan Anda tentang produk <i>biometric solution</i> ?

	Apakah design produk memudahkan Anda dalam perbaikan?
	Apa kendala yang dialami saat perbaikan?
	Apakah peralatan perbaikan sudah memadai?
	Apakah menurut Anda kualitas setiap bagian dalam produk <i>biometric solution</i> ini sudah baik?
	Apa saran Anda untuk pengembangan produk <i>biometric solution</i> ?

Lampiran 2. Foto Kegiatan Wawancara

Wawancara dengan
Technical Support



Wawancara dengan
Tim Technical Support



Wawancara dengan tim
Product Design



Wawancara dengan
Operator Produksi

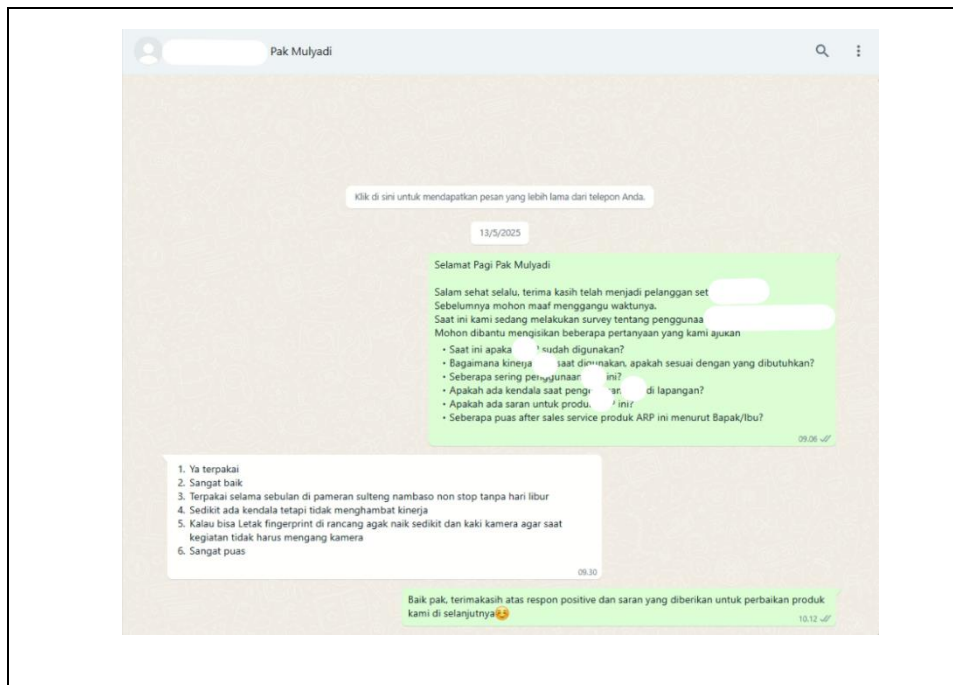


Wawancara dengan
Manager Research and
Development

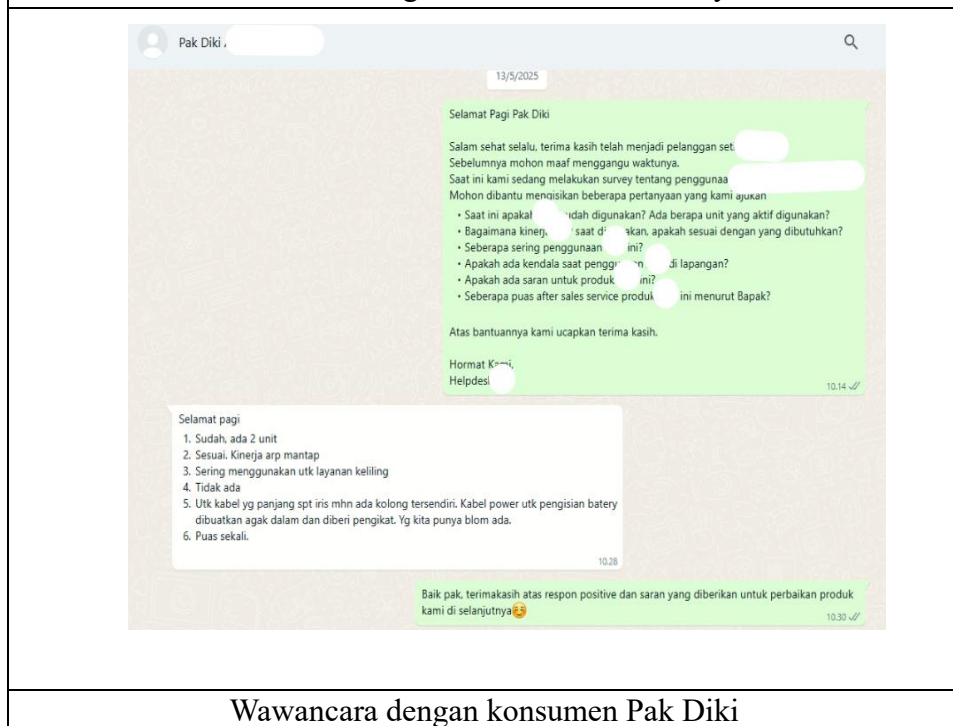


Wawancara dengan
Operator Produksi

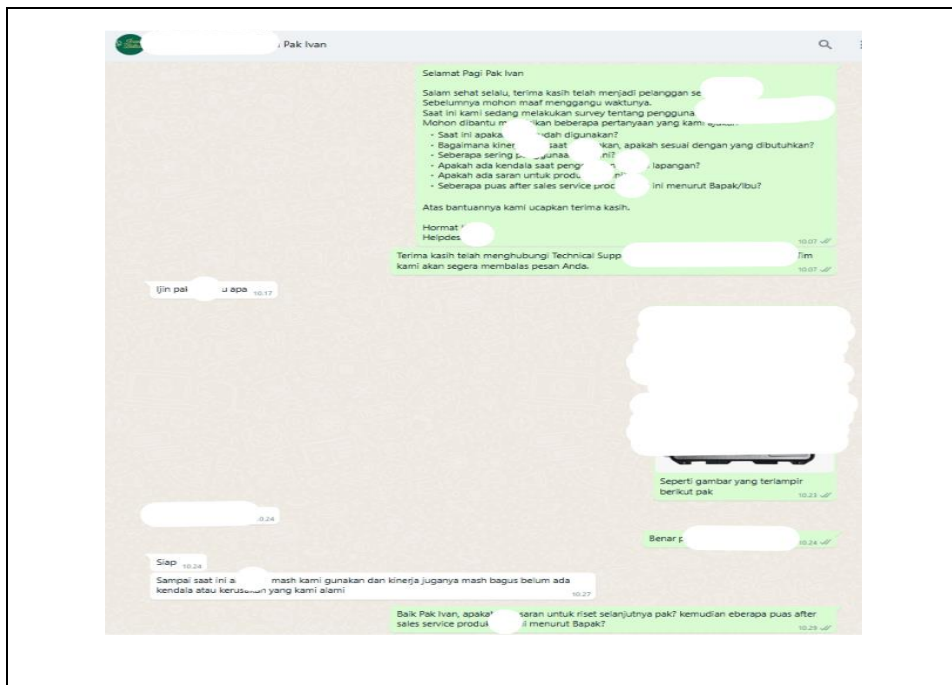




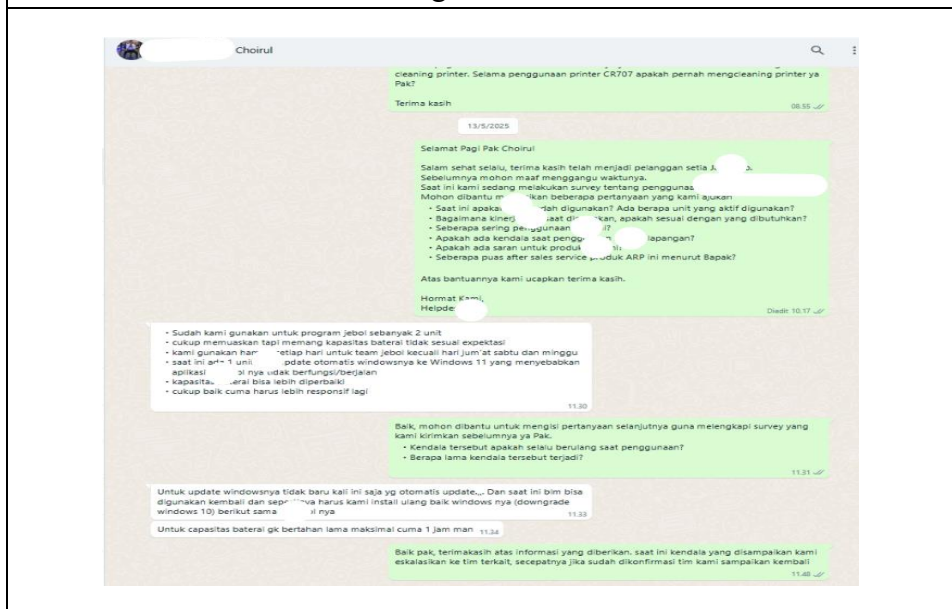
Wawancara dengan Konsumen Pak Mulyadi



Wawancara dengan konsumen Pak Diki



Wawancara dengan konsumen Pak Ivan



Wawancara dengan konsumen Pak Chairul

Selamat Pagi Pak Dewa

Salam sehat selalu, terima kasih telah menjadi pelanggan setia. Sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya. Saat ini kami sedang melakukan survey tentang pengguna. Mohon dibantu menjawab beberapa pertanyaan yang kami ajukan.

- Saat ini apakah sudah digunakan? Ada berapa unit yang aktif digunakan?
- Bagaimana kinerja alat digunakan, apakah sesuai dengan yang dibutuhkan?
- Seberapa sering penggunaannya?
- Apakah ada kendala saat pemakaian lapangan?
- Apakah ada saran untuk produk ini?
- Seberapa puas after sales service produk ARP ini menurut Bapak?

Atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Respon Pak Dewa:

Horat Helpde.

09:00

Book saya konfirmasi ya, mau saya tanyakan ke opr yg menggunakan.

09:08

Baik pak, mohon diinformasikan kembali besok ya.

09:17

Siap.

09:19

16/5/2025

Selamat Pagi Pak Dewa. Bapak mohon konfirmasinya ya Pak.

09:42

Selamat Pagi Pak Dewa

Salam sehat selalu, menjawab pertanyaan pengguna sebagai berikut :

- Saat ini apakah sudah digunakan? Ada berapa unit yang aktif digunakan?
- Jawab : sudah digunakan sebanyak 4 unit
- Bagaimana kinerja alat digunakan, apakah sesuai dengan yang dibutuhkan?
- Jawab : sangat membantu sekali terutama untuk perekaman eltp jemput bola/langsung ke rumah penduduk, rumah sakit dan juga perekaman pemula untuk siswa sma/mts.
- Seberapa sering penggunaannya?
- Jawab : alat ini sebagai alat utama dan setiap ada jadwal atau permohonan dari masyarakat pasti kami gunakan
- Apakah ada kendala saat pemakaian lapangan?
- Jawab : berdasarkan pengalaman dilapangan kami mengalami kendala, kabel terlalu pendek, iris mata terlalu mepet jadi susah diangkat, batra/cepat habis
- Apakah ada saran untuk produk ini?
- Jawab : kapasitas baterai ditingkatkan, kabel lebih dipanjangkan, terutama iris mata
- Seberapa puas after sales service produk ini menurut Bapak?
- Jawab : 9 dari 10, sangat memuaskan

Atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

09:42

Ketik pesan

Wawancara dengan konsumen Pak Dewa

