

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kaning Florist, sebuah toko bunga di Yogyakarta, telah menunjukkan bagaimana AI dapat membantu bisnis florist berkembang dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Penelitian ini mengungkap bagaimana AI telah diintegrasikan ke dalam operasional bisnis mereka, membawa manfaat dan tantangan yang unik. AI memiliki potensi besar untuk membantu bisnis florist berkembang dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Kaning Florist menggunakan AI untuk meningkatkan efisiensi penjualan dengan platform Gemini yang membantu karyawan menemukan bunga yang tepat berdasarkan permintaan klien. Untuk manajemen waktu, MO G menggunakan aplikasi Reclaim.ai yang terhubung dengan Google Calendar. Chatbot AI juga digunakan untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan membantu memesan bunga.

AI menghadirkan banyak manfaat bagi Kaning Florist, seperti meningkatkan efisiensi dan akurasi, membuat keputusan yang lebih baik, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, AI juga memiliki beberapa tantangan, seperti kurang fleksibel, membutuhkan pelatihan, dan costly. Di masa depan, Kaning Florist dan bisnis florist lainnya perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi AI dan memanfaatkannya dengan bijak. AI dapat membantu bisnis florist untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas, meningkatkan layanan pelanggan, meningkatkan penjualan dan pemasaran, dan membuat keputusan yang lebih baik.

AI memiliki potensi besar untuk merevolusi industri florist dengan berbagai cara, seperti desain rangkaian bunga yang kreatif, memprediksi permintaan bunga, membangun komunitas online, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang imersif. Kaning Florist telah menunjukkan bahwa AI dapat diintegrasikan ke dalam operasional

bisnis florist dengan sukses, membawa manfaat yang signifikan bagi efisiensi, layanan pelanggan, dan profitabilitas. Dengan mengadopsi AI secara bijak dan kreatif, bisnis florist dapat mencapai kesuksesan yang lebih besar dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan.

AI membuka peluang baru bagi Kuning Florist dan bisnis florist lainnya untuk berkembang dan memberikan dampak positif. Dengan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi AI dan memanfaatkannya dengan bijak, Kuning Florist dapat mencapai kesuksesan yang lebih besar, meningkatkan layanan pelanggan, dan menebarkan manfaat sosial yang langgeng. Kuning Florist adalah contoh inspiratif bagaimana AI dapat digunakan untuk merevolusi industri florist dan menciptakan masa depan yang lebih indah, penuh dengan bunga, komunitas yang kuat, dan dampak positif bagi masyarakat.

5.2. Implikasi Manajerial

Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas Operasional dengan AI

- Platform AI yang Tepat: Pilih platform AI yang sesuai dengan kebutuhan dan skala bisnis Anda. Pastikan platform tersebut dapat membantu Anda menyelesaikan tugas-tugas yang sering dilakukan dan meningkatkan efisiensi operasional.
- Pelatihan Memadai: Pastikan karyawan Anda memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menggunakan platform AI dengan efektif. Lakukan pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan agar karyawan dapat memanfaatkan platform AI secara maksimal.
- Pemantauan dan Evaluasi: Terus pantau kinerja platform AI dan lakukan penyesuaian yang diperlukan untuk memaksimalkan manfaatnya. Lakukan evaluasi berkala untuk memastikan platform AI masih relevan dengan kebutuhan bisnis dan memberikan manfaat yang optimal.

5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya

Penelitian tentang penggunaan AI di Kaning Florist memberikan banyak insights yang berharga tentang potensi AI untuk membantu bisnis florist berkembang. Namun, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Penelitian ini hanya berfokus pada satu toko bunga, Kaning Florist. Hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke semua bisnis florist, terutama yang memiliki skala dan operasional yang berbeda. Saran penelitian berikutnya adalah melakukan penelitian multi-kasus: Melakukan penelitian pada beberapa toko bunga dengan skala dan operasional yang berbeda untuk melihat bagaimana AI digunakan dan dampaknya pada kinerja bisnis. Menggabungkan analisis kuantitatif data dengan wawancara mendalam dan observasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengalaman karyawan dan pelanggan dengan AI. Penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan keterbatasan dan saran di atas dapat memberikan insights yang lebih mendalam tentang potensi AI untuk merevolusi industri florist dan membantu bisnis florist berkembang pesat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal, V., & Aini, Q. (2013). naskah kecerdasan buatan. *Halaman Moeka Publishing*.
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, 8th Edition*. Wiley.
- C. Gardner, & D. L. Amoroso. (2004). *Development of an instrument to measure the acceptance of Internet technology by consumers*.
- Cheng, K. F. (2014). A review on perceived ease of use. *International Journal of Information and Management*, 34(1), 9–24.
- Chin, W. C., & Todd, P. A. (1995). On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*.
- Copeland, B. J. (2024, April 2). *artificial intelligence*. Encyclopedia Britannica.
- Crysanía Suhartanto. (2024, January 19). *Survei IBM: 42% Perusahaan Besar Sudah Pakai Teknologi AI*. <https://Teknologi.Bisnis.Com/>.
- Davis, F. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*.
- Devianto, Y., & Dwiasnati, S. (2020). Kerangka Kerja Sistem Kecerdasan Buatan dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Indonesia. *Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 10(1), 19. <https://doi.org/10.22441/incomtech.v10i1.7460>
- Di Vaio, A., Palladino, R., Hassan, R., & Escobar, O. (2020). Artificial intelligence and business models in the sustainable development goals perspective: A systematic

- literature review. *Journal of Business Research*, 121, 283–314. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.019>
- digitalbisnis. (2021). *Contoh Artificial Intelligence dalam Kehidupan Sehari-Hari*. Digitalbisnis.
- Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI. (2023). *Melalui Artificial Intelligence, Ditjen KI Wujudkan Pelayanan Publik yang Cepat, Tepat, Terukur, dan ekonomis*, .
- Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (n.d.). *Artificial Intelligence and Business Value: a Literature Review*. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10186-w/Published>
- Hendrickson, A. R., Massey, P. D., & Cronan, T. P. (1993). On the Test-Retest Reliability of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use Scales. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 17, Issue 2).
- Ismail, A. A. (2016). The influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived security on the intention to continue using mobile banking services. *International Journal of Business and Information Systems*, 27(4), 569–588.
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi*. Penerbit Andi.
- Kartika, Y. (2006). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap penerimaan teknologi informasi: Studi pada karyawan PT. X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 117–130.
- Lee, C., & Wan, G. (2010). Including subjective norm and technology trust in the technology acceptance model. *ACM SIGMIS Database*.
- Loureiro, S. M. C., Guerreiro, J., & Tussyadiah, I. (2021). Artificial intelligence in business: State of the art and future research agenda. *Journal of Business Research*, 129, 911–926. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.11.001>

- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE.
- Pannu, A. (2015). Artificial Intelligence and its Application in Different Areas. In *Certified International Journal of Engineering and Innovative Technology (IJEIT)* (Vol. 9001, Issue 10).
- Rana, J., Gaur, L., Singh, G., Awan, U., & Rasheed, M. I. (2022a). Reinforcing customer journey through artificial intelligence: a review and research agenda. *International Journal of Emerging Markets*, 17(7), 1738–1758. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-08-2021-1214>
- Rana, J., Gaur, L., Singh, G., Awan, U., & Rasheed, M. I. (2022b). Reinforcing customer journey through artificial intelligence: a review and research agenda. *International Journal of Emerging Markets*, 17(7), 1738–1758. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-08-2021-1214>
- Sekaran, U., & Bougie, R. J. (2017). *Research Methods For Business* (7th ed.). John Wiley & Sons, Limited, 2017.
- Sestino, A., & De Mauro, A. (2022). Leveraging Artificial Intelligence in Business: Implications, Applications and Methods. *Technology Analysis and Strategic Management*, 34(1), 16–29. <https://doi.org/10.1080/09537325.2021.1883583>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI.
- Sugiyono, P. D. (2019). metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan). *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.
- Tangke, N. (2004). analisa penerimaan penerapan teknik audit berbantuan komputer(TABK) dengan menggunakan technology acceptance model (TAM) pada badan pemeriksa keuangan (BPK) RI. *JURNAL AKUNTANSI & KEUANGAN*.

- Venkatesh, V., & Davis, D. F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Institute for Operations Research and the Management Sciences (INFORMS)*.
- Warshaw, P. R., & Hoyle, M. (2015). Behavioral intention. *In Handbook of Research Methods in Psychology*, 275–293.
- Whitfield, B. (2024). *Strong AI vs. Weak AI: What's the Difference?* BuiltIn.Com.
- Wibowo, A. (2006). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Attitude Toward Using Technology terhadap Actual System Usage. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–10.
- Winosa, Y. (2023). *Pemilik Tiktok Akuisisi Perusahaan AI Jukedeck*. <https://Ekonomi.Republika.Co.Id/>.
- World Intellectual Property Organization. (2018). Inventing the Future An Introduction to Patents for Small and Medium-sized Enterprises. In *WIPO*.



LAMPIRAN I
TRANSKRIP WAWANCARA INTERNAL

DK

Pelaku	Transkrip	Keterangan
Pewawancara	Hai Mbak DK, terima kasih sudah meluangkan waktu untuk wawancara hari ini ya, maaf banget aku ganggu.	
DK	Sama sama mbak, wah sudah tesis ya mbak ini ? Apa kabar ?.	
Pewawancara	Ya begitu begitu saja mbak kabarnya hahahaha... Iya mbak doain ya supaya lancar prosesnya, dan terima kasih banyak sudah mau membantu!.	
DK	Santai mbak hahahahaha. Gimana gimana nih mulai dari mana.	
Pewawancara	Mbak, saya mau tanya dong, di Kaning tuh pake AI gak ya buat operasionalnya ?.	
DK	Kalo AI yang sederhana pake sih mbak, tapi Perceived easy of mungkin karena bukan dari background IT ya use, C2 kita pake yang simple simple aja, yang menurut saya gampang aja hehehehe.	
Pewawancara	Yang simple itu yang gimana tuh mbak kalo boleh tau?.	
DK	Paling sering tuh aku pakenya kalo misal ada klien yang minta bunga buat nikahan mbak.	
Pewawancara	Heem heem. Gimana tuh mbak ?.	
DK	Biasanya kan bride yang cewek ya yang request Perceived abcd detail, nah itu biasanya kami tuh suka usefulness, C1 nanyain apakah dia punya contoh atau enggak.	
Pewawancara	Wah seru, terus gimana mbak ?.	

-
- DK** Ya kadang sih dia minta yang ga sesuai harganya ahahahahaha. Tapi aku kadang suka pake ai gemini buat ngedetect bunga apa aja plus cari opsi bunga lain. Biar aku juga gampang sih beli ke supplier. Eh boleh ga sih gitu ? Hahahahhaa.
-
- Pewawancara** Bolehhh mbak ahahaha... Kita santai aja kan mbak yang paling tau Kaning.
-
- DK** O.. Iya gitu.. Ya paling kalo aku pribadi, aku **Perceived** pakenya gemini sama chatbot ai buat bantuin **usefulness , C1** mikir caption di ig, dan buat cari bunga gitu sih mbak tapi biasanya ya itu nanti dikaji sama anak anak lagi.
-
- Pewawancara** Jadi walaupun udah ada ide tetep koordinasi sama rekan ya mbak ?
-
- DK** Iya, nah itu, kurangnya AI dari 2 itu sih, terlalu **Actual system** kaku, ya kita kan industri kreatif juga **use, C4** termasuknya, kadang suka gak nyambung juga sih mbak. Tapi ya namanya teknologi ya, aku sih gak maksa harus gimana gimana, atau aku nya ya yang belum paham cara pakenya hahahahha. Tapi karena aku juga jarang di store mbak, aku lebih sering dibelakang layar, jadi ya gitu deh. Mungkin anak store lebih sering pake AI ya mbak. Tapi jujur lebih terbantu sih dengan itu, dulu serba manual dari hunting bunga sampe akhir. Aduh susah banget dan lama deh.
-

-
- Pewawancara** Iya ya mbak, aku juga sejauh ini terbantu banget sih sama AI ini. Memang sejauh ini berarti mbak setuju ya kalo AI itu ngasih manfaat terutama di bisnis florist mbak ?
-
- DK** Setuju sih kalo itu, ya plus minus, **Perceived easy of** alhamdulillahnya aku dibantu sama anak anak, **use, C2** jadi kalo gptek kaya aku gini gak terlalu kesusahan juga sih mbak. AI ini pada ngebantu banget buat kerja kita disini.
-
- Pewawancara** Mbak kedepannya nih, ada gak sih kepikiran untuk terus pake AI atau berenti pake AI buat proses bisnis mbak di Kaning nih ?
-
- DK** Dilanjutin sih mbak, dan sebisa mungkin sih aku **Behavioral** pengennya sih kedepannya ada orang yang **Intention of Use,** memang menangani ini jadi aku juga lebih enteng **C3** hahaha.
-
- Pewawancara** Okelah kalau gitu mbak, makasih banyak ya mbak udah nyempetin waktu, terima kasih banyak sekali lagi.
-
- DK** Oh udah kah ? Cepat banget, aku pikir bakal sampe 2 – 3 jam an.
-
- Pewawancara** Waduh, enggak mbak hahahahha..
-
- DK** Sama sama, sama sama. Sukses ya mbak. Saya izin left ya
-

P2 - MO

Pelaku	Transkrip	Keterangan
Pewawancara	Selamat pagi, Kak. Saya izin untuk mewawancarai kakak dan merecordnya yah, apakah boleh?	
MO	Pagi mbak, dengan senang hati.	
Pewawancara	Yang pertama, sampai dengan saat ini, dari awal mbak bekerja, apakah mbak merasa bahwa Kaning memiliki suasana bekerja yang kondusif selama ini ?	
MO	Oh iya mbak, kalo kondusif sih saya rasa disemua tempat kondusif ya, masalah pasti ada, gak mungkin gak ada, tapi tinggal gimana kita nyelesaiin nya aja sama partner dan sama diri sendiri sih mbak. Tapi karena saya kerjanya ngider dari satu store ke store lain ya, kalo saya pribadi lebih keder sama jadwal dan kalo ada janji ngebantu take over di satu tempat ke tempat lainnya.	
Pewawancara	Oiya mbak, biasanya gimana tuh cara nanggulangi nya ?	
MO	Kalo saya ketergantungan sama google calender sih mbak, jadi saya bisa liat, mbak DK juga bisa liat	

	plus anak anak penanggung jawab store juga bisa liat, tapi kalo lagi error, waduh, keder saya mbak.
Pewawancara	Hahahahahaha.. Banyak ya mbak kerjanya??
MO	Polll.... Ya alhamdulillah jadi banyak rejeki hahaha..
Pewawancara	Btw mbak, tadi sempet ngomongin google calender ya mbak? Boleh diceritakan lebih spesifik gak mbak kegunaannya ?
MO	Jadi kalo saya pribadi sih mbak di Actual system use, C4 google calender itu saya connect dengan aplikasi namanya reclaim.ai. Itu bener bener membantu saya sih, karena dia tampilannya itu bisa kayak discord, bisa saya ubah 1 acara, itu pasti semua menyesuaikan dan dikasih pemberitahuan gitu dari awal sampe akhir kalo ada jadwal yang bentrok.
Pewawancara	Ohiya mbak ? Saya baru tau nih, keren banget.
MO	Hahahaha iya mbak, nanti coba ya Perceived easy of use, kalo buka laptop! Saya sih nyaranin C2 dari laptop karena kalo dari hp agak penuh gitu, pusing liatnya hahaha.

	<p>Awal awal pasti bingung sih mbak pas nyoba, tapi kalo saya, saya coba coba aja sendiri dan kadang tutor youtube aja cara pakenya, itu jadi gampang banget banget banget banget mbak!</p>
Pewawancara	<p>Wah, thankyou banget loh mbak! Nanti saya coba dirumah hahahahaha. Btw, jadi intinya sebenarnya yang membantu pekerjaan mbak itu lebih ke google calender atau ke reclaim.ai nya mbak ?</p>
MO	<p>Ke reclaim.ai nya mbak, kalo Perceived Usefulness, google calender sih, kalo saya ya.. C1 Itu tu.. Ck.. Apa ya... Kayak cuma buat connect antara email saya nanti ke pemberitahuan email gitu, tapi kalo lebih terorganisirnya sih ke reclaim.ai -nya sih mbak. Dan yang paling nyenengin tutorialnya udah banyak, walaupun inggris semua bahasanya tapi saya gak butuh coding codingan gitu hahahaha.</p>
Pewawancara	<p>Kira kira nih mbak, kalo mbak ditawarkan yang lebih mudah dari</p>

	reclaim.ai, mbak bakal berubah gak ?
MO	Berubah apa nih mbak maksudnya ?
Pewawancara	Beralih sih mbak beralih jadi ganti aplikasi gitu hahaha, maaf.
MO 1	Oalah. Enggak sih mbak kayaknya, Behavioral Intention Of Use, C3 saya udah cocok dan males juga belajar ulang, hahahaha. Saya rasa untuk handle jadwal dan agenda untuk 3 cabang, udah cukup sih mbak, saya lebih terstruktur bagi waktunya juga, dan anak anak atau mbak dk kalo mau janji bisa lewat situ, jadi gaperlu chat pribadi di jam kerja.
Pewawancara	Aa.. Paham aku mbak, anw makasih banyak yah mbak! Ini saya jadi tau teknologi baru, nanti saya coba deh mbak, dan terimakasih juga sudah mau membantu saya melalui wawancara ini.
MO	Sama sama mbak, semoga jawaban saya membantu ya.

P3 - MO-G

Pelaku	Transkrip	Keterangan
Pewawancara	Selamat siang mbak, maaf ya aku ganggu, kenalin aku Esa, lagi ada keperluan buat minta bantuan wawancara nih mbak buat ambil data tesis, bolehkah ?	
MO-G	Boleh mbak, saya udah di bri fieng kok sama mbak DK. Hehehe	
Pewawancara	Oalah gitu ya, kita ngobrol ngobrol aja ya mbak, gak usah terlalu tegang hehehe. Aku izin record ya mbak.	
MO-G	Boleh boleh mbak, silahkan	
Pewawancara	Mbak udah berapa lama sih mbak kerja disini ?	
MO-G	2 taunan ya mbak ? Kayaknya deh, soalnya saya juga termasuk baru gitu mbak, dulu ada yang lebih duluan lagi.	
Pewawancara	Oalah, keren dong mbak udah bisa jadi manajer disini.	
MO-G	Hahahaha wah biasa aja mbak, lebih ke tanggung jawab dan lemburannya banyak.	
Pewawancara	Gak papa kan gajinya lebih gede hahahaha	
MO-G	Betul, setuju hahaahhaha. Mbak sekarang kegiatannya ngapain aja mbak ?	
Pewawancara	Ya gini gini aja mbak, kuliah tidur kuliah tidur hahahahaha...	
MO-G	Hahahaha asik dong mbak.	

Pewawancara	Pengen kerja aaaa... Hahaha... Tapi kerja itu gampang ga sih mbak kalo di bidang florist gitu ?
MO-G	Kayaknya gak ada yang gampang sih mbak, hahaha. Untungnya lingkungan kerja nya dapet yang positif jadi kalo gak bisa apapun, misal ngerangkai, bikin laporan, dan lain lain pasti dibantuin sama anak anak.
Pewawancara	Ih enak banget, kira kira berapa lama tuh mbak jadi sejago sekarang ?
MO-G	Wahhahaaha.. Gak jago juga sih mbak, aku masih sering salah salah juga kalo buat laporan misalnya, ya mklum lah aku lulusan SMA mbak jadi gak bisa dibandingin sama mbak yang sat set otaknya.
Pewawancara	Lah lah kok jadi aku hahahaha, aku juga sering lemot mbak sejujurnya, modal nekat aja ini. Eh tapi aku pengen tau dong mbak, kalo buat laporan itu masih manual atau gimana mbak kalo disini ?
MO-G	Udah enggak mbak, kalo nyatet pesenan dari WA gitu, dari WA customer itu ada 2, manual sama pake laptop gitu.
Pewawancara	Pake excel ya mbak ?
MO-G	Bukan mbak, ada aplikasi gitu namanya freshsale. Nah Freshsale ini aku sih tinggal input aja sama kayak yang dicatet sama anak anak yang ngerangkai.

Pewawancara	Oalah, lalu yang buat itu jadi point plusnya dari pada yang lain itu gimana mbak ?
MO-G	Enak sih mbak, itu tuh aku gak perlu ngapa-ngapain lagi, gampang banget enak sih, udah cukup masukin pesenan aja, nanti dia udah bisa rekap datanya sendiri, udah bisa bikin excelnya sendiri, bikin grafiknya sendiri, plus ada prediksi gitu biasanya sih prediksinya mulai dari harga berapa yang paling laku, terus bunga Perceived ease of use, C2 yang onrequest itu dari harga berapa gitu.
Pewawancara	Oalah enak ya mbak, biasanya kalo kayak gitu apakah datanya bener 100% mbak ?
MO-G	Sejauh ini kalo inputnya bener pasti bener kok mbak. Dan lumayan juga jadi aku gak usah buat prediksi prediksi lagi, dikasih ke mbak MOjuga udah hasil fiksnya gitu. Hasilnya udah cukup detail.
Pewawancara	Ada gak mbak pengalaman salah rekap gitu ? Kalo dicabang sini banyakan pesenannya apa sih mbak ?
MO-G	Disini banyaknya bucket sih mbak, ya bunga, ya snack. Eh tadi apa soalnya mbak ?
Pewawancara	Hahaha, ada pernah salah rekap ga mbak sejauh ini ?

MO-G	<p>Kalo salah rekap sih enggak mbak, tapi kadang karena butuh data yang detail agak susah juga sih mbak, mending kayak bunga ya, misal, customer mintanya crisan pink, di sana aku tinggal tulis aja crisan pink. Tapi kalo customer mintanya hal yang detail gitu, kayak misal bucket snack ya, dia request ada permen lolipop 3, terus citato 2, dll. Waduh itu pr banget ngerekapnya, dan belum tentu pembelian berikutnya dia beli hal yang sama lagi hahahaha.</p>
Pewawancara	<p>Oh, jadi lebih ke arah detail dari kemauan si customer itu sendiri ya yang buat penggunaan freshsale itu jadi susah.</p>
MO-G	<p>Iya mbak, tapi kalo bunga sih gak susah ya mbak, karena biasanya bunga itu dikirimnya per iket, jadi tinggal diitung aja yang reject berapa yang bisa berapa gitu.</p>
Pewawancara	<p>Oalah gitu ya mbak, berarti tiap hari dateng bunga ya ?</p>
MO-G	<p>Pasti mbak soalnya pasti habis atau tinggal sedikit gitu, nah itu kebantu juga sih sama hasil dari laporannya, jadi emang betul betul harus di rekap spesifik gitu.</p>
Pewawancara	<p>Oh iya mbak, paham paham. Nah kalo selain freshsale itu, mbak biasanya pake apa ?</p>

MO-G	<p>Biasanya sih kalo buat laporan itu aja mbak, dan kalo ada bantuan paling ke model model bentuk bucket sekarang ya, biasanya di pinterest sih. Tapi kadang customer udah bawa contoh bucket sendiri jadi kita tinggal liat duplikat sama di modif dikit sebisa tangan kita aja sih.</p>
Pewawancara	<p>O iya iya iya, jadi mereka datang biasanya gak kosong gitu ya mbak, pasti udah punya bayangan ya.</p>
MO-G	<p>Kalo dateng gak ngerti gitu ya ada juga sih mbak, tapi disini tuh emang misalnya, mbak dateng, nah mbak belum tau nih mau beli apa, kita biasanya rekomendasiin atau kita tanya harganya budget dia dulu, misalnya kalo bunga 50, ya nanti dia ada request gak? Misalnya ada mawarnya atau apa gitu, itu bisa kita buat langsung, ya tapi nunggu ya sekitar 15-30 menit sesuai sama yang urutan antrian yang langsung gitu. Kalo beli bucket snack, kalo dia request harus h-3 mbak, tapi biasanya kita sediain sih yang ready, udah tinggal angkut aja.</p>
Pewawancara	<p>Oalah gitu ya mbak, kalo yang langsung gitu ngerekapnya gimana mbak ?</p>

MO-G	<p>Jujur ya mbak, kalo pembelian langsung gitu suka kelewatan sih pencatatannya, karena kan manual dulu baru nanti direkap ulang. Hm, apalagi kalo banyak mbak yang nunggu, waduh itu pencatatannya suka bingung, jadi ya seingetnya aja. Makannya kenapa anak anak admin itu sering banget aku ingetin kalo bisa customer dialihin untuk pesan dulu aja gitu gak dadakan.</p>
Pewawancara	<p>Sangling riweuhnya ya mbak jadi gak kecatet hahaha.</p>
MO-G	<p>Betul mbak, aduh pusing kalo dapet yang dadakan juga kan jadi gabisa ngelayanin dengan maksimal juga, apalagi kalo bunganya ga ada.</p>
Pewawancara	<p>Jadi sebenarnya freshsale itu kalo sejauh pengalaman mbak sampai saat ini, membantu sejauh apa sih mbak ? Terus apakah freshsale menurut mbak butuh keahlian gitu gak sih mbak buat ngelayanin pelanggan ?</p>
MO-G	<p>Membantu banget sih mbak, apalagi kalo pesanan dalam jumlah banyak, misal kayak wisuda sekolah, pesan mawar 100 batang dan lain lain gitu. Tapi kalo mendadak juga gak bisa diprediksi, makannya meskipun ada hasil dari situ untuk estimasi pemesanan bunga, aku biasanya pengajuan lebih buat antisipasi yang dadakan itu. Hm.. Kalo mau belajar enggak</p>

Actual System Use, C4

juga susah juga sih mbak, intinya kalo pake itu harus rajin rajin explore sendiri karena kadang banyak tools tools baru dan ternyata bisa lebih ngelengkapin laporannya.

Pewawancara Okelah, makasih banyak yah mbak, maaf ini aku ganggu.

MO-G Ih gak papa mbak santai aja, lumayan nih saya bisa istirahat karena wawancara hahaha.

Pewawancara Hahahaha. Makasih banyak ya mbak, ayuk berdiri lagi.

MO-G Hahahaha. Sama sama mbak.

P4-MO-S

Pelaku	Transkrip	Keterangan
Pewawancara	Selamat sore mbak.	
MO-S	Selamat sore	
Pewawancara	Mbak, mohon izin untuk merekam selama wawancara berlangsung ya, untuk transkrip hasil nantinya.	
MO-S	Boleh.	
Pewawancara	Mbak udah berapa lama nih kerja disini ?	
MO-S	Kalo di sini sih udah 3 taunan mbak, tapi karena ini store baru, saya baru dipindah sekitar 1 bulan lalu.	
Pewawancara	Oh gitu ya mbak, berarti ini store yang paling baru dari kening ya mbak ?	
MO-S	Iya mbak, buat ngedeketin mahasiswa hahaha.	
Pewawancara	Oh iya sih mbak ini lumayan deket sama banyak kampus ya, lumayan irit ongkir..	
MO-S	Bener mbak, menurut saya juga ini store paling enak sih, karena indoor dan area parkirnya ada, jadi kalo nunggu grab atau pelanggan dateng itu kita gak dimarahin sama toko sebelah.	
Pewawancara	Oalah, memang pernah ada kasus seperti itu ya mbak ?	

MO-S	<p>Beberapa kali sih mbak, mungkin karena juga store di gejayan kan bener bener satu tapak ya jalannya, jadi waktu banyak yang ambil itu parkirnya suka bikin macet. Jadi pindah disini lebih enak menurut saya.</p>
Pewawancara	<p>Wah syukurlah mbak kalo memang di store ini lebih enak ya. Ngomong ngomong mbak apalagi nih yang menurut mbak disini beda dari store yang liannya ?</p>
MO-S	<p>Menurut saya jobdesc nya agak beda beda juga sih mbak, karena kalo disini, kita lebih sering live tiktok yang buat penjualan online gitu, tapi tetep kalo di pelanggan kita tawarin untuk pembelian disini untuk fresh flowernya, sebenarnya sama tapi ketambahan jobdesc aja mbak dan kita juga gak banyak stock bunga disini kalo dibanding didepan FKH UGM sana.</p>
Pewawancara	<p>Jadi makin banyak ya mbak kerjanya, apa ga berat tuh ?</p>
MO-S	<p>Sama sih mbak, ya sekarang apa apa udah lebih gampang juga karena saya dan tim pake aplikasi penunjang kayak tiktok dll gitu.</p>

Pewawancara	Oo iya mbak, kalo untuk AI sendiri apakah mbak pake ?	
MO- S	Maksudnya chat gpt gitu kah mbak ?	
Pewawancara	Ya yang seperti itu mbak kurang lebih.	
MO-S	Kalo secara langsung sih engga ya mbak. Tapi kalo saya sendiri pakenya freshsale sih buat rekap rekap gitu.	
Pewawancara	Nah kalo freshsale itu ngapain tuh mbak gunanya ?	
MO-S	Kalo itu sih cuma buat rekap mbak, tapi sejauh ini karena baru ya gakterlalu susah sih, jadi bisa buat rekap juga. Sebenarnya di tiktok juga setiap penjualan udah ada rekap sendiri jadi cuma matchingin itu aja.	Perceived ease of use, C2
Pewawancara	Oh jadi memang kalo dicabang ini lebih sering pake tiktok ya mbak untuk rekapannya.	
MO-S	Iya mbak, tiktok karena udah sangat ngebantu sih. Tapi pake freshsale juga buat ngasih rekap lebih rinci ke atasan. Kalo dipikir pikir juga akun tiktok itu mereka bisa masuk juga kok mbak, jadi bisa ngeliat.	Actual system use, C4
Pewawancara	Nah, kalo dari tiktok live yang sering mbak pake itu apa tuh biasanya ?	

	Ya biasa sih mbak, di fitur tiktok.	
MO-S	Biasanya pake lagu buat bikin konten, pake filter, pake background kalo lagi live, gitu gitu aja.	Perceived usefulness, C1
Pewawancara	Ada kesusahan gak sih mbak kalo lagi buat konten konten itu ?	
MO-S	Gampang banget sih mbak, tiktok tu semua tinggal pencet, masukin, udah, gitu doang mbak. Kadang masukin foto aja udah dipilihin rekomendasi lagunya. Yang suka kabur kabur sih kalo pake background, wah kalo cahayanya gak ada, hilang mbak hahaha.	Perceived ease of use, C2
Pewawancara	Hmm. Kalo menurut mbak nih, kayak pake filter lagu dan lain lain gitu mbak, itu narik pelanggan ga sih ?	
MO-S	Sebenarnya sih biasanya kalo pake filter karena kitanya kucel aja mbak hahahaha. Biasanya sih kalo pelanggan itu dateng nanya harga plus mau ditunjukkan bentuk sama ukuran bucket.	Behavioral intention of use, C3
Pewawancara	Jadi secara ga langsung narik pelanggan dari situ ya mbak, harus cantik depan kamera haha.	
MO-S	Iya mba bener.	
Pewawancara	Kira kira nih mbak, kedepannya, tetep mau pake tiktok kah untuk penjualannya ?	

MO-S	<p>Kayaknya sekarang malah mau digerakin semua untuk pake tiktok sih mbak, karena lumayan juga pendapatan di tiktok. Dulu udah pernah pake shopee tapi ternyata malah lebih sedikit dibanding di tiktok. Dan untuk ngejangkau orang orang yang ga dijogja.</p>	<p>Behavioral intention of use, C3</p>
Pewawancara	<p>Ogitu ya mbak, nah berarti sejauh ini, kalo di seturan ini aplikasi kayak penunjang untuk mbak sendiri sebagai penanggung jawab operasioanal itu freshsale sama tiktok ini aja ya buat operasionalnya ?</p>	
MO-S	<p>Iya mbak, itu sudah cukup kok.</p>	
Pewawancara	<p>Oke mbak. Terima kasih ya mbak sudah membantu.</p>	
MO-S	<p>Sama sama.</p>	

P5- MO-B

Pelaku	Transkrip	Keterangan
Pewawancara	Selamat sore mbak, maaf ya mengganggu waktunya. Mohon izinnnya untuk merekam diskusi kita hari ini ya mbak.	
MO-B	Sore mbak, monggo monggo.	
Pewawancara	Oke, kita mulai ya mbak. Mbak bedasarkan informasi yang saya dapat, sekarang mbak penanggung jawab untuk store banguntapan ya mbak ?	
MO-B	Iya benar mbak, kebetulan karena disini gabung sama rumah mbak DK, jadi lebih berdua sih mbak kerjanya, lebih ringan juga.	
Pewawancara	Oh iya berarti disana mbak langsung bersinggungan sama mbak DK ya untuk pekerjaan sehari harinya.	
MO-B	Iya mbak.	
Pewawancara	Lalu, selain langsung bersinggungan dengan mbak DK untuk pembedanya apa aja nih mbak ?	
MO-B	Satu, kalo dicabang sini langsung sama mbak DK jadi tugas jadi penanggung jawab ga begitu berat mbak. Dua, kalo di cabang lain fokus penjualannya pada bucket atau pembelian online kan yah, kalo disini lebih banyak buat bunga papan, atau malah buat bantuin yang cabang lain kalo lagi full, jadi kami rangkai bunga dan pengiriman dari sini buat support cabang lain.	

Pewawancara	Oalah, jadi lebih ke support ya mbak ?
MO-B	Bener mbak.
Pewawancara	Nah kalo bunga bunga yang disini itu apakah beda sama bunga di cabang lain atau bagaimana mbak ?
MO-B	Kurang lebih sih sama mbak, tapi mungkin lebih ke kegunaan bunganya aja yang tersedia. Kalo buat bunga papan kan agak lebih butuh banyak tempat dan batang ya, jadi ya gitu habis bunganya paling. Cuma kekurangannya kalo dikirim dari sini itu lumayan jauh sih mbak, apalagi harus pakai mobil pickup ya, jadi sejauh ini pengiriman paling yang deket deket aja mbak, karena saingan dari kota juga sih, kan lebih deket tuh.
Pewawancara	Nah tantangannya disitu ya mbak. Kalo dari sisi manajerial nih, kira kira ada kesulitan gak sih mbak dengan keadaan dilapangan sekarang ?
MO-B	Kalo yang dimaksud pencatatan penjualan dan yang berhubungan sama penjualan sih gak ada mbak, soalnya kalo bunga papan gitu, kan harganya udah pasti ya, kisaran 450 sampe 800 an. Nah itu udh tinggal dicatatet aja gitu direkap.
Pewawancara	Kalo ngerekapnya gitu apakah manual atau gimana mbak ?

MO-B	<p>Kalo ngerekap sih setauku semua penanggung jawab toko pakenya freshsale mbak. Nah kalo freshsale khusus disini itu isinya cuma foto bunga papan yang udah dijual, harga, terus pengiriman, aja sih mbak. Gak serumit yang di store lain karena jual bucket juga kan ya. Disini jual bucket sih cuma ga diduluin gitu, tetep duluin papan dulu.</p>	Perceived usefulness, C1
Pewawancara	<p>Pas pertama dikasih tau ada freshsale mbak, suka kesusahan gak sih pake aplikasi itu.</p>	
MO-B	<p>Enggak sih mbak, karena aku juga sebelumnya punya bisnis kecil kecilan buat bertahan hidup, nah aku pake itu juga buat bantu ngerekap, jadi udah gak terlalu susah sih pas awal awal dikasih tau kalo kita berubah pencatatan dari manual ke freshsale. Dan juga kan sekarang tutorial itu banyak liat di tiktok atau youtube sih mbak, jadi aku nonton dari situ aja.</p>	Perceived ease of use, C2
Pewawancara	<p>Menurut mbak nih, untuk jangka waktu kedepan, apakah mbak bakal terus pake aplikasi atau website ini kah untuk kedepannya ?</p>	
MO-B	<p>Kalo ada yang lebih mudah sebenarnya gak papa sih mbak, tapi ya penyuluhan lagi pasti nanti, diajarin lagi aja.</p>	Behavioral intention of use, C3
Pewawancara	<p>Berarti gak papa ya kak.</p>	
MO-B	<p>Iya gak papa mbak.</p>	

Pewawancara	Mbak, pas pake freshsale, itu sebenarnya ngebantu apa sih mbak kalo buat proses bunga papan gitu?	
MO-B	Hm.. Kalo sejauh ini sih buat rekomendasi aja ya, karena kita udah ada data base pembelian sebelumnya, nah data base itu dipake buat suggest ke pelanggan.	Perceived usefulness, C1
Pewawancara	Kira kira ada harapan gak sih mbak kedepannya buat tools yang mbak gunain sampe saat ini, tools apapun yah gak harus Freshsale.	
MO-B	Sejauh ini karena pakenya Freshsale sih cuma berharap bisa memperdalam sih mbak, karena kepike banget, dan gak buat repot juga.	
Pewawancara	Berarti dalam beberapa waktu kedepan mbak bakal setia ya pake Freshsale ini ?	
MO-B	Iyak betul. Karena hm. Gak ngerepotin sih.	Behavioral Intention of use, C3
Pewawancara	Oke deh mbak, terima kasih banyak ya mbak. Maaf mengganggu waktunya.	
MO-B	Sama sama mbak.	



LAMPIRAN II
HASIL WAWANCARA PELANGGAN

P6- Costumer

Pelaku	Transkrip	Keterangan
Pewawancara	Selamat siang kaka, maaf ya saya ganggu sebentar waktunya, thanks juga udah mau diwawancara.	
Customer	Santai nona.	
Pewawancara	Kaka, minta maaf nih, sa stalk sedikit ignya buat keperluan wawancara.	
Customer	Hahahahahaha. Untung kamu langsung ngechat dm ya buat ngajak wawancara, kalo enggak udah baper.	
Pewawancara	Waduh, hahaha. Minta maaf kaka.	
Customer	Iyo suda nona, sante saja.	
Pewawancara	Kaka sa mulai e, sa mau tanya deng bahasa saja, bole ka?	
Customer	Iya sudah nona, mulai suda, baru kam setelah ini su ada jadwal ka?	
Pewawancara	Iyo kaka, cepat saja e, santai sa.	
Customer	Ho.	
Pewawancara	Baik, jadi begini kak, beberapa hari lalu nih, saya liat kakak ada bikin story ig buat kasih review buat bucket yang kakak beli dari kaning, bener kan ya? Dan berdasarkan database yang ku dapet dari kaning juga kakak sering beli disitu ya?	

Customer	Benar, waktu itu kakak beli buat wisuda temen kakak.
Pewawancara	Apa sih kak alasan kakak beli bucket disana? Kan sekarang banyak tuh toko florist di jogja, kenapa seringnya beli disitu ?
Customer	Karena udah langganan sih, jadi gampang banget buat kontak dan dia juga udah tau selera ku gimana jadi gak perlu repot bagaimana bagaimana.
Pewawancara	Pas awal awal beli itu susah gak sih kak ?
Customer	Enggak sih, sa dulu itu awam banget soal bunga bunga atau ya perbucketan begini lah. Terus kan sa pi chat admin kan, yasudah, saya tanya tanya langsung dia kasih rekomendasi, dan harganya juga itung itung lebih murah.
Pewawancara	Biasanya si admin ngasih rekomendasi seperti apa sih kak untuk permintaan kakak? Jenisnya gitu ?
Customer	Jadi kalo awal awal nih, pasti ditanya dulu, mau store mana, waktu itu kebetulan sa langsung di gejayan karena dekat. Nah terus, setelah itu dia langsung nawarin mau bucket apa, setelah sa bilang mau bunga, itu bakal ditanyain lagi budget berapa, setelah itu langsung dikasih

contohnya buat diliat sesuai sama budget kakak.

Pewawancara

Tapi kak, apakah semua yang admin rekomendasikan itu, apa langsung sama dengan yang kakak mau atau kakak bayangin dari awal gitu ?

Customer

Ya enggak, jadi dari awal seleksinya tu cuma harga aja kan, jadi banyak banget yang direkomendasiin, tapi setelah tau bayangannya, sa baru bilang, hem. Waktu itu sa bilang apa e, kayaknya masalah warna, jadi kan waktu sa beli buat teman cowok, jadi sa pilih bunga yang kombinasinya itu merah sama kuning. Nah baru setelah sa bilang merah kuning saja, dia kirim lagi itu dia punya rekomendasi sesuai sama yang udah diobrolin diawal awal.

Pewawancara

Setelah tu ?

Customer

Iya sudah gitu saja.

Pewawancara

Ada pengalaman gak kak pas kakak pesen nih tapi ga sesuai atau bagaimana gitu ?

Customer	<p>Kalo sudah pesan jauh jauh hari sih aman sih kalo sa. Waktu itu sa pernah agak kesel karena sa pesan itu di hari h, nah mungkin disana tu juga lagi sibuk ya, jadi mereka slowrespon banget. Untuk semua prosedur gitu kayak yang diawal sih, walaupun slowrespon, kayaknya udah tamplate ya ditanya tanyain gitu.</p>
Pewawancara	<p>Masalahnya cuma di slowrespon kalo pemesanan hari h gitu ya kak? Emang mereka gak ada auto balas chat gitu kah ? Soalnya kan biasanya kalo akun akun bisnis gitu kalo tutup toko atau apa gitu dia ada auto jawab gitu ya sepengalamanku.</p>
Customer	<p>Pas awal banget itu ada, langsung kita dikirimin form dari dia, tapi karena udah biasa pesan disana, nah autonya tuh ilang gitu, jadi langsung diskusi dulu baru nanti dia kirim form pemesanan fiks gitu lho.</p>
Pewawancara	<p>Oke, kalo sampai sekarang nih, kakak lebih suka pembelian via WA atau online gitu atau kakak dateng langsung ke store ?</p>
Customer	<p>Sa tetap online dari dulu, online lebih bisa disiapin juga sih sa butuhnya apa, jadi kalo ada permintaan permintaan khusus gitu bisa dicarikan kalo ga mendadak. Ada</p>

	biaya jasanya juga tapi ga terlalu mahal juga.
Pewawancara	Oke, online ee kak. Terus menurut kakak lagi, ada gak yang perlu di tingkatin dari pelayanan admin buat pelanggan macam kakak ni ?
Customer	Em, kalo dari sa sih gak ada ya, semua udah bagus, dia juga bantu banyak kalo gak tau apa apa itu udah terbantu banget. Mungkin itu saja sih kalau sa kirim pesan di waktu yang sibuk dan mungkin di sana juga kasih auto text atau bagaimana e biar sa sebagai pelanggan juga jelas gitu situasi macam apa, tutup kah ? Rame kah? Bucket sudah habis kah? Atau bagaimana? Jadi sa juga lebih mudah cari alternatif, namanya juga mendadak, bagaimana e.
Pewawancara	Oiyo kak, iya sudah, danke banyak e kakak su mau ngobrol sabantar ini.
Customer	Sama sama non, kam kirim rekaman do deng kakak kah? Biar kakak dengar do.
Pewawancara	He. Tra perlu kakak, biar nanti data sa olah sendiri, su bagus mo, danke banya banya kakak, jang marah e sa ganggu.
Customer	Santai saja.

