

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Narasumber : Syaefudin

Jabatan : Pemilik dan Pengelola Usaha Oemah Sablon

Tempat : Oemah Sablon, Jalan Makam Karangandri RT 03 RW 05, Kesugihan, Cilacap

Hari/Tanggal : 05 Januari 2025

Kegiatan wawancara ini menjadi salah satu proses pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam perumusan masalah dan latar belakang pada penelitian yang berjudul “ Rancang Bangun Load Balance Dua Sumber Internet Yang Berbeda Menggunakan OpenWRT “. Kegiatan ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber sebagai berikut:

Pewawancara : Assalamu’alaikum, Pak Udin. Terima kasih banyak atas kesediaannya meluangkan waktu untuk wawancara ini. Semoga bapak dalam keadaan sehat ya?

Narasumber : Wa’alaikumsalam, mba Tuti. Alhamdulillah, sehat. Sama – sama, senang bisa bantu

Pewawancara : Baik pak, bisa bapak ceritakan tentang usaha Oemah Sablon dan aktivitas sehari – hari yang membutuhkan internet?

Narasumber : Oemah Sablon ini usaha jasa sablon untuk kaos, tote bag, mug, dan souvenir lainnya. Setiap hari kami harus online terus karena pelanggan banyak yang kontak lewat Whatsapp, Instragram, dan Marketplace seperti Facebook dan juga Shoope. Kami terima pesanan, kirim foto contoh desain, terima file dari pelanggan dan upload foto hasil jadi. Kalau internet mati, ya kacau semu.

Pewawancara : Seberapa sering bapak mengalami masalah dengan koneksi internet?

Narasumber : Wah, sering sekali. Hampir setiap hari pasti ada masalah. kadang internetnya lemot banget, kadang putus-putus, kadang malah mati total.

Paling parahnya waktu itu ada pelanggan mau pesan 100 kaos untuk acara kantor, tapi dia mau kirim file desainnya, internet kami mati sekitar 2 jaman. Akhirnya dia pindah ke tempat lain, rugi bgt kan.

Pewawancara : Kalo boleh tau, saat ini bapak pakai provider internet apa?

Narasumber : Kami pakai dua kartu, Telkomsel dan XL. Soalnya kalau cuma satu sering bermasalah. Jadi kalau Telkomsel lagi error, kami pindah ke XL, begitu sebaliknya. Tapi repotnya harus ganti-ganti manual, colok kabel sana-sini.

Pewawancara : Bagaimana cara bapak menggunakan kedua kartu tersebut?

Narasumber : Kami colok kartunya ke HP, terus Hpnya dihubungkan ke router pakai kabel USB. Kata orang yang pasang, ini lebih stabil daripada pakai hotspot biasa. Tapi masalahnya, kalau mau ganti dari Telkomsel ke XL, harus cabut kabel, ganti HP, atau masuk ke pengaturan router. Ribet dan memakan waktu lah pokoknya

Pewawancara : Kenapa memilih dua provider sekaligus?

Narasumber : Dari pengalaman, Telkomsel bagus sinyalnya tapi mahal.

Sedangkan XL lebih murah dan kuotanya besar, tapi kadang suka lemot. Makanya kami pakai dua-duanya. Kalau yang satu bermasalah, masih ada backup. Tapi ya itu tadi, ganti-gantinya manual, jadi ribet

Pewawancara : Berapa biaya yang bapak keluarkan untuk internet per bulan?

Narasumber : Untuk XL sekitar 130 ribu per bulan, dapat kuota 70 GB. Telkomsel sekitar 200 ribu per bulan untuk unlimited, tapi ada batasnya juga. Jadi total sekitar 330 ribu per bulan. Lumayan besar juga untuk ukuran usaha kecil seperti kami.

Pewawancara : Ketika internet bermasalah, apa yang biasanya bapak lakukan?

Narasumber : Kalau internet lemot atau putus, biasanya saya dan istri coba ganti ke provider lain. Tapi caranya ribet, harus masuk ke pengaturan router atau cabut-colok kabel. Kadang ponakan saya yang bantu karena dia lebih

paham. Kalau gak ada yang bisa bantu, ya kami tunggu sampai internetnya normal lagi. Pernah sampai satu 1 jam menunggu.

Pewawancara : Bagaimana dampaknya terhadap pelanggan Ketika internet bermasalah?

Narasumber : Pelanggan suka komplain karena Whatsapp gak dibales, atau mereka kirim file tapi gak bisa kami download. Ada yang sampai bilang “ kok gak profesional sih, masa chat gak dibales “. Padahal bukan karena kami gak mau bales, tapi karena internet bermasalah. Dan ini bikin image usaha jadi jelek.

Pewawancara : Apakah bapak pernah kehilangan pelanggan karena masalah internet?

Narasumber : Pernah, dan ini yang paling nyesek. Ada pelanggan yang sudah diskusi desain berhari-hari, tapi pas mau finalisasi order, internet mati. Dia gak sabar nunggu dan pindah ke tempat lain. Padahal ordernya lumayan besar, bisa untung 2-3 juta. Sejak itu kami lebih waspada, tapi masalahnya tetap ada.

Pewawancara : Kalau misalnya ada Solusi yang bisa membuat kedua koneksi Internet bapak bekerja samaan, dan otomatis pindah sendiri kalau salah satunya bermasalah, bagaimana menurut bapak?

Narasumber : Wahhh, itu Solusi yang bagus banget! Jadi kami gak perlu repot ganti-ganti manual lagi. Kalau otomatis kan kami bisa fokus ke kerjaan tanpa khawatir masalah internet. Pelanggan juga gak akan tahu kalau ada masalah jaringan karena sistemnya langsung pindah sendiri.

Pewawancara : Apakah bapak tertarik jika internet dari kedua provider bisa digunakan bersamaan, jadi kecepatannya lebih stabil.

Narasumber : Iya dong! Kalau bisa digabung pasti lebih cepat. Apalagi kalau lagi download file desain yang besar atau upload foto hasil sablonan. Sekarang kan harus nunggu lama, kalau bisa lebih cepat kan lebih efisien.

Pewawancara : Menurut bapak, apa yang paling penting dari sistem internet yang ideal untuk usaha?

Narasumber : Yang penting itu jangan putus. Kalau bisa 24 jam online terus, itu yang kami butuhkan. Terus jangan ribet dalam pengoperasiannya, karena kami

bukan orang teknis. Yang simple aja, pencet tombol langsung jalan. Dan kalau ada masalah, bisa ketahuan dari mana masalahnya.

Pewawancara : Apakah bapak bersedia jika sistemnya agak rumit diawal, asalkan setelah dipasang bisa jalan otomatis?

Narasumber : Asal ada yang jelasin dan ada panduannya, kami mau belajar. Yang penting setelah dipasang, pengoperasiannya gak ribet kalau setiap hari harus otak-atik pengaturan yang rumit, ya susah juga. Kami kan fokusnya ke produksi sablon, bukan ke teknologi

Pewawancara : Kalau nanti ada sistem yang bisa mengatasi masalah internet bapak, apa yang diharapkan perubahannya?

Narasumber : Harapannya sih internet gak pernah putus lagi, atau kalau putus Cuma sebentar. Pelanggan jadi gak komplain lagi soal komunikasi. Terus kalau bisa lebih hemat juga, karena kuota dari dua provider bisa dipakai secara seimbang dan gak ada yang terbuang.

Pewawancara : Menurut bapak, berapa lama waktu yang bisa ditolerir jika internet sempat terputus?

Narasumber : Paling lama 1-2 menit lah. Kalau lebih dari itu pelanggan udah mulai curiga kenapa chat gak dibales. Apalagi kalau lagi jam sibuk, mereka kan pengen cepat dapat respon. Idealnya sih gak putus sama sekali.

Pewawancara : Apakah bapak mau kalau usaha Oemah Sablon dijadikan tempat uji coba untuk sistem internet yang lebih baik?

Narasumber : Mau dong! Kalau memang sistemnya bagus dan bisa ngatasin masalah kami, kenapa tidak? Asal ada jaminan kalau ada masalah, bisa diperbaiki cepat. Soalnya usaha kami kan gak bisa berhenti operasional.

Pewawancara : Terakhir apa pesan bapak untuk peneliti ini?

Narasumber : Semoga penelitian ini bisa menghasilkan solusi yang bermanfaat untuk usaha kecil seperti kami. Kalau bisa, buatlah sistem yang mudah dipahami dan diperasikan oleh orang awam. Jangan terlalu rumit, tapi tetap efektif mengatasi masalah. Semoga sukses buat penelitiannya ya mba.

- Pewawancara : Terima kasih banyak Pak Udin atas waktunya dan informasi yang sangat berharga. Semoga sistem yang akan dikembangkan bisa membantu meningkatkan operasional.
- Narasumber : Sama-sama Mba Tuti. Semoga lancar dan sukses. Kalau sudah jadi jangan lupa kabarin ya?
- Pewawancara : Baik pak terima kasih. Oh iya pak lupa, kalau boleh tau untuk karyawannya yang kerja disini ada berapa ya?
- Narasumber : Gak mesti sih mba. Kalau semisal lagi rame bisa ada 2-3 karyawan. Tapi, kalau pas posisi lagi sepi paling ya ada 1 karyawan yang membantu.
- Pewawancara : Oh gitu ya pak, baik lah terima kasih banyak untuk informasinya sekali lagi pak.
- Narasumber : Baik mba sama-sama.

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan

