

Agar kami dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada anda, bantulah kami dengan mengisi kuesioner ini dengan sebaik – baiknya. Terima kasih atas waktu dan kerja samanya 85

A. Identitas Diri

- 1. Umur :
- 2. Pekerjaan :
- 3. Alamat :

B. Pertanyaan

Keterangan menjawab: beri tanda (√) pada salah satu kotak pilihan (□), untuk jawaban yang anda paling setuju atau yang anda lakukan dan silahkan beri saran anda jika dirasa perlu.

- 1. Menurut anda, bagaimanakah kualitas suara lawan bicara melalui telepon ini? Produk
 Sangat Jernih Jernih Netral
 Tidak Jernih Sangat Tidak Jernih
Saran anda
- 2. Apakah anda pernah menggunakan fasilitas mesin faksimili ?
 Ya Tidak Pernah
Jika Ya, kemanakah tujuan anda ?
- 3. Jenis hubungan telepon apa yang paling sering anda gunakan ?
 Lokal Sambungan Jarak Jauh (SLJJ)
 Sambungan Internasional (SLI) Handphone
- 4. Apakah anda pernah membandingkan harga bayar menelepon di wartel lain dengan wartel ini ? Harga
 Ya Tidak Pernah
Jika Ya, dengan wartel apa?
- 5. Jika dibanding dengan wartel lain, menurut anda harga bayar menelepon di wartel ini adalah
 Sangat Mahal Mahal Netral
 Murah Sangat Murah
Saran anda adalah
- 6. Berapa rata-rata biaya yang anda keluarkan untuk menelepon di wartel ini (dalam satu kali menelepon)?
 Kurang dari Rp. 1.000 Antara Rp. 1.000 – Rp. 5.000
 Antara Rp. 5.000 – Rp. 10.000 Antara Rp. 10.000 – Rp. 20.000
 Lebih dari Rp. 20.000
- 7. Berapakah anggaran biaya menelepon dengan wartel ini, yang anda rencanakan dalam satu bulan?
 Kurang dari Rp. 10.000 Antara Rp. 10.000 – Rp. 50.000
 Antara Rp. 50.000 – Rp. 100.000 Lebih dari Rp. 100.000
- 8. Apakah anda pernah menerima selebaran mengenai wartel ini? Promosi
 Pernah Tidak Pernah
- 9. Darimana anda pertama kali tahu mengenai wartel ini ?
 Teman Saudara / Famili Papan Nama
 Brosur Lain-lain:
- 10. Apakah anda pernah menyarankan orang lain untuk menelepon di wartel ini?
 Pernah Tidak Pernah

Agar kami dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada anda, bantulah kami dengan mengisi kuesioner ini dengan sebaik – baiknya. Terima kasih atas waktu dan kerja samanya

86

Tempat

11. Bagaimana pendapat anda mengenai jarak ke wartel ini jika ditinjau dari kediaman anda?

- Sangat jauh Jauh Netral
 Dekat Sangat Dekat

12. Bagaimanakah pendapat anda mengenai kemudahan untuk mencapai wartel ini?

- Sangat mudah Mudah Netral
 Sulit Sangat Sulit

13. Bagaimanakah pendapat anda mengenai kestrategisan wartel ini?

- Sangat Strategis Strategis Netral
 Tidak Strategis Sangat Tidak Strategis

14. Menurut pendapat anda bagaimanakah sikap pegawai kami terhadap anda?

Orang

- Sangat Baik Baik Netral
 Tidak Baik Sangat Tidak Baik

Saran anda

15. Menurut pendapat anda luas ruang telepon adalah

Bukti Fisik

- Sangat Luas Luas Netral
 Sempit Sangat Sempit

Saran anda

16. Menurut anda penerangan yang ada di dalam ruang telepon adalah

- Sangat Nyaman Nyaman Netral
 Tidak Nyaman Sangat Tidak Nyaman

Saran anda

17. Bagaimanakah menurut pendapat anda mengenai posisi meja teleponnya ?

- Sangat Nyaman Nyaman Netral
 Tidak Nyaman Sangat Tidak Nyaman

Saran anda

18. Bagaimana menurut pendapat anda mengenai kursi di dalam KBU?

- Sangat Nyaman Nyaman Netral
 Tidak Nyaman Sangat Tidak Nyaman

Saran anda

19. Menurut pendapat anda bagaimanakah bentuk telepon yang ada di wartel ini?

- Sangat Bagus Bagus Netral
 Tidak Bagus Sangat Tidak Bagus

Saran anda

20. Bagaimana menurut anda mengenai kenyamanan ruang tunggu wartel ini ?

- Sangat Nyaman Nyaman Netral
 Tidak Nyaman Sangat Tidak Nyaman

Saran anda

Lampiran. 3. Hasil Kuesioner Wartel "Gerhana"

Pert No.	Pertanyaan	Pilihan	1-10	11-20	21-30	TOTAL
1	Kualitas suara	Sangat Jernih	2	5	2	9
		Jernih	6	4	7	17
		Netral	2	1	1	4
		Tidak Jernih	0	0	0	0
		Sangat Tidak jernih	0	0	0	0
2	Menggunakan mesin faksimili	Ya	2	2	1	5
		Tidak Pernah	8	8	9	25
3	Jenis panggilan tersering	Lokal	1	3	4	8
		SLJJ	4	4	2	10
		SLI	1	0	1	2
		HP	4	3	3	10
4	Membanding harga bayar	Ya	10	8	8	26
		Tidak Pernah	0	2	2	4
5	Tanggapan mengenai harga bayar	Sangat Mahal	0	0	0	0
		Mahal	3	4	2	9
		Netral	3	3	4	10
		Murah	4	3	4	11
6	Rata-rata harga bayar dalam 1 kali menelepon	Sangat Murah	0	0	0	0
		< 1000	0	0	1	1
		1.000 - 5.000	5	5	4	14
		5.000 - 10.000	4	5	4	13
		10.000 - 20.000	1	0	1	2
7	Rata - rata anggaran menelepon dalam 1 bulan	20.000 <	0	0	0	0
		< 10.000	1	1	4	6
		10.000 - 50.000	6	9	5	20
		50.000 - 100.000	3	0	1	4
8	Menerima selebaran	100.000 <	0	0	0	0
		Pernah	0	0	0	0
9	Pertama kali mengetahui keberadaan wartel, dari:	Tidak Pernah	10	10	10	30
		Temannya	0	4	0	4
		Saudara / famili	4	2	6	12
		Papan Nama	6	4	4	14
		Brosur	0	0	0	0
10	Menyarankan wartel Orang lain	Lain-lain	0	0	0	0
		Pernah	8	7	8	23
11	Jarak antara domisili responden dengan wartel	Tidak Pernah	2	3	2	7
		Sangat Jauh	1	0	0	1
		Jauh	1	0	1	2
		Netral	1	2	2	5
		Dekat	7	7	5	19
		Sangat Dekat	0	1	2	3
12	Kemudahan mencapai wartel	Sangat Dekat	0	1	2	3
		Sangat Mudah	2	2	2	6
		Mudah	7	7	5	19
		Netral	0	1	2	3
		Sulit	0	0	0	0
13	Tanggapan tentang kestrategisan wartel	Sangat Sulit	1	0	1	2
		Sangat strategis	2	1	3	6
		Strategis	8	9	7	24
		Netral	0	0	0	0
14	Sikap pekerja wartel	Strategis	0	0	0	0
		Sangat Tidak Strategis	0	0	0	0
		Sangat Baik	1	1	0	2
		Baik	5	5	3	13
		Netral	4	4	5	13
15	Luas KBU	Tidak Baik	0	0	2	2
		Sangat Tidak Baik	0	0	0	0
		Sangat Luas	0	0	0	0
		Luas	0	0	0	0
		Netral	2	0	3	5
16	Intensitas cahaya di dalam KBU	Sempit	6	7	5	18
		Sangat Sempit	2	3	2	7
		Sangat Terang	2	3	3	8
		Terang	7	7	5	19
		Netral	1	0	2	3
17	Posisi Meja Tip	Tidak Terang	0	0	0	0
		Sangat Tidak terang	0	0	0	0
		Sgt Nyaman	0	0	0	0
		Nyaman	0	0	0	0
		Netral	1	3	3	7
18	Kenyaman tempat duduk	Tdk Nyaman	7	5	3	15
		Sgt Td Nyaman	2	2	4	8
		Sangat Nyaman	0	0	0	0
		Nyaman	0	0	0	0
		Netral	2	3	3	8
19	Kualitas telepon	Tidak Nyaman	7	5	3	15
		Sangat Tidak Nyaman	1	2	4	7
		Sangat Bagus	0	1	1	2
		Bagus	6	7	6	19
		Netral	4	2	3	9
20	Kenyamanan ruang tunggu	Tidak Bagus	0	0	0	0
		Sangat Tidak Bagus	0	0	0	0
		Nyaman	1	2	1	4
		Netral	4	2	5	11

Lampiran 4. Data Singkat Responden Wartel "Amanah"**Berdasarkan Pekerjaan**

Profesi	Jumlah
Buruh Bangunan	8
Mahasiswa/i	13
Pegawai Swasta	23
Pengajar	2
Pelajar	7
PRT	8
Pensiun	4
Ibu Rumah Tangga	3
PNS	3
Usahawan	2
Dokter	1
Aparatur Negara	1

Berdasarkan Usia

< 20	10
21-30	35
31-40	19
41-50	7
51-60	4

Berdasarkan Jenis Kelamin

Wanita	24
Pria	51

Lampiran 5. Data Singkat Responden Wartel "Gerhana"**Berdasarkan Pekerjaan**

Profesi	Jumlah
Buruh	1
Karyawan /ti	9
Pelajar	5
Ibu rumah tangga	1
Supir	2
PNS	3
PRT	3
Pensiunan	2
Mahasiswa / i	4

Berdasarkan Usia

< 20	8
21-30	11
31-40	9
41-50	0
51 <	2

Berdasarkan Jenis Kelamin

Wanita	10
Pria	20

Lampiran 6

Contoh perhitungan pemberian insentif pada panggilan SLJJ

Jenis Tarip (Rp)	Zona	1 pulsa (dik)	Pemakaian (dik)	Harga (Rp)	06.00-07.00		07.00-08.00		08.00-18.00	
					R 50%	Wartel	N 100%	Wartel	- Insentif	P 125%
SLJJ	I	7	360	6.891	1.723	723	3.446	2.446	8.614	4.307
	II	5	360	9.648	2.412	1.412	4.824	3.824	12.060	6.030
	III	4	360	12.060	3.015	2.015	6.030	5.030	15.075	7.538
					18.00-20.00		20.00-23.00		23.00-08.00	
SLJJ	I	7	360	6.891	3.446	2.446	1.723	723	3.446	881
	II	5	360	9.648	4.824	3.824	2.412	1.412	4.824	1.206
	III	4	360	12.060	6.030	5.030	3.015	2.015	6.030	1.508
					R 50%		R 50%		R 25%	
					6.891		3.446		3.446	
					9.648		4.824		4.824	
					12.060		6.030		6.030	
					2.446		723		881	
					3.824		1.412		1.206	
					5.030		2.015		1.508	
					(139)		206		508	

Kesimpulan

Waktu terbaik dalam pemberian insentif (mis: teh botol @Rp.1.000) adalah

1. Antara pukul 7 pagi hingga 8 malam
2. Minimal waktu bicara 6 menit (dapat berlaku keipatannya)
3. Beraku dari Senin-Sabtu

Lampran 7

Contoh perhitungan pemberian rabate pada panggilan Lokal

Tabel I: Pemakaian 600 detik atau 10 menit

Jenis Lokal	Tarip (Rp)	Zone	Pemakaian (dtk)	00.00-09.00			09.00-15.00			15.00-24.00					
				P/ls (dtk)	HB	Wartel	- insentif	P/ls (dtk)	HB	Wartel	- insentif	P/ls (dtk)	HB	Wartel	- insentif
	195	I	600	75	1,560	780	(220)	75	1,560	780	(220)	60	2,535	1,268	268
	195	II	600	60	1,950	975	(25)	60	1,950	975	(25)	40	4,753	2,377	1,377
	195	III	600	40	2,925	1,463	463	40	2,925	1,463	463	30	9,506	4,753	3,753

Tabel II: Pemakaian 2400 detik atau 40 menit

Jenis Lokal	Tarip (Rp)	Zone	Pemakaian (dtk)	00.00-09.00			09.00-15.00			15.00-24.00					
				P/ls (dtk)	HB	Wartel	- insentif	P/ls (dtk)	HB	Wartel	- insentif	P/ls (dtk)	HB	Wartel	- insentif
	195	I	2,400	75	6,240	3,120	2,120	75	6,240	3,120	2,120	60	10,140	5,070	4,070
	195	II	2,400	60	7,800	3,900	2,900	60	7,800	3,900	2,900	40	19,013	9,506	8,506
	195	III	2,400	40	11,700	5,850	4,850	40	11,700	5,850	4,850	30	38,025	19,013	18,013

Kesimpulan

Untuk panggilan jenis lokal tidak perlu diberikan insentif / rabate seperti halnya panggilan SLJJ, sebab dapat mengakibatkan kerugian bagi wartel. (Tabel I)

Tetapi bila tetap ingin diberikan insentif / rabate, sebaiknya, pengguna telepon jenis panggilan ini menelepon dengan total minimal pembayaran 40 menit. Hal ini dapat dimungkinkan dengan cara misalnya, pengguna telepon mengumpulkan bukti pembayaran dan terakumulasi hingga mencapai durasi minimal dalam satu bulan. Sehingga hasilnya dapat dilihat pada tabel II