LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

I. Profil Perusahaan

1. Bagaimana sejarah berdirinya Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?
2. Apa visi dan misi dari Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?
3. Bagaimana proses bisnis di Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?
4. Produk apa saja yang disediakan oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?
5. Kesulitan apa saja yang sejauh ini dialami oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

II. Dynamic Capability

I. Sensing

1. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengumpulkan informasi pasar?
2. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menemukan atau merumuskan peluang?
3. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengidentifikasi segmen pasar sasaran?
4. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengenali perubahan kebutuhan pelanggan dan inovasi pelanggan?
5. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menafsirkan perubahan dan ketidakpastian?

II. Seizing

1. Bagaimana proses pengambilan keputusan pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

2. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memilih mitra dan saluran distribusi?

3. Apakah ada teknologi atau baru yang digunakan dan bagaimana penerapan teknologi atau fitur baru tersebut pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

4. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memobilisasi sumber daya untuk mengatasi peluang?

5. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung membentuk aliansi dan usaha patungan?

III. Transforming

1. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memperbaiki inovasi yang telah dilakukan agar hasil yang dicapai dapat lebih maksimal?
2. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengimplementasikan ulang proses bisnis?

Lampiran 2 : Dokumentasi

I. Tampak depan Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung

II. Kondisi dalam Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung

III. Kondisi gudang Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung

IV. Wawancara dengan narasumber

Dokumentasi wawancara dengan narasumber Benny Prasetya

Dokumentasi wawancara dengan narasumber Fenny Aditama

Dokumentasi wawancara dengan narasumber Meliana

Lampiran 3 : Hasil Wawancara

3.1 Benny Prasetya

I. Keterangan Mengenai Informan Penelitian I

1. Nama : Benny Prasetya
2. Usia : 59 Tahun
3. Alamat : Jalan Pandan Sari No. 170, RT 23, Balikpapan Barat, Balikpapan
4. Jabatan : Pendiri dan Pemilik dari Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung
5. Lama Bekerja : 30 Tahun

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari / Tanggal Wawancara : Jumat, 1 Desember 2023
2. Waktu pelaksanaan Wawancara : 13.00 WITA
3. Lokasi pelaksanaan Wawancara : melalui zoom meeting

TB : Tjiang Bryan

BP : Benny Prasetya

TB : Selamat siang, izin untuk merekam wawancara ini untuk keperluan tugas akhir skripsi saya.

BP : Ya.

TB : Silahkan memperkenalkan diri terlebih dahulu.

BP : Saya Tjiang Benny Prasetya, usia 59 tahun, alamat tinggal di Balikpapan, saya pemilik dari toko alat tulis kantor sari agung

TB : Bisa menceritakan sejarah berdirinya Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

BP : Toko ini saya dirikan di tahun 1993, saya pilih di bidang alat tulis karena sebelumnya ada pengalaman di bidang itu. Awalnya toko belum diketahui banyak orang, tapi lama kelamaan kita kan juga cari kenalan – kenalan atau networking gitu ya istilahnya. Jadi ya untungnya toko masih bisa jalan sampai sekarang.

TB : Apa visi dan misi dari Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

BP : Visi dari toko alat tulis kantor sari agung adalah menjadi toko penyedia alat tulis kantor dan kebutuhan sehari-hari yang bermutu dan terpercaya.

Misi nya

- Memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.
- Memberikan kualitas produk yang terbaik.
- Mengutamakan kejujuran.

TB : Bagaimana proses bisnis di Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

BP : saya memesan barang untuk stok, setelah barang datang kemudian dicatat dan sebagian barang dijadikan display dan lainnya ditaruh gudang. Setelah itu orang dapat langsung datang ke toko untuk beli ataupun pesan melalui telfon atau WA.

TB : Produk apa saja yang disediakan oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

BP : di toko ada jual buku tulis, pensil pulpen spidol, penghapus, kotak pensil, isolasi lakban staples, rautan, kertas hvs, kertas buffalo, nota, macam macam.

TB : Kesulitan apa saja yang sejauh ini dialami oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

BP : terkadang waktu bukan musim masuk sekolah toko tidak terlalu rame, kadang juga cari supplier barang itu susah susah gampang. Kadang ada yang bisa kasih produk jelek / tidak sesuai pesanan kita.

TB : Baik, sekarang lanjut ke pertanyaan mengenai dynamic capability ya. Yang pertama mengenai sensing. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengumpulkan informasi pasar?

BP : ya saya kan ada banyak teman yang juga di bidang toko alat tulis jadinya kalau ketemu ada bahas – bahas tentang bisnis dan informasi pasar.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menemukan atau merumuskan peluang?

BP : dari lihat toko – toko atk yang lain, cari – cari hal yang bisa ditingkatkan dari toko.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengidentifikasi segmen pasar sasaran?

BP : kita kan toko ATK yang jual secara grosir, jadi segmen pasar sasarannya ya departemen yang beli alat tulis secara grosir seperti perkantoran, sekolah, bisa juga pedagang yang membeli untuk dijual lagi secara ecer.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengenali perubahan kebutuhan pelanggan dan inovasi pelanggan?

BP : biasanya pelanggan bakal sering tanya ada produk ini ga? Nah biasanya kalau tiba – tiba banyak yang menanyakan ya berarti itu kebutuhan pelanggan dan ya kita akan coba cari supplier yang menyediakan barang itu.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menafsirkan perubahan dan ketidakpastian?

BP : perubahan dan ketidakpastian bisa berubah jadi peluang yang bisa dimanfaatkan.

TB : Bagaimana proses pengambilan keputusan pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

BP : pengambilan keputusan sebagian besar saya yang menentukan dengan mempertimbangkan pendapat istri saya.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memilih mitra dan saluran distribusi?

BP : dari kita biasanya lihat mana yang bisa dipercaya, biasanya teman atau yang memang sudah terkenal menjadi mitra sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan

TB : Apakah ada teknologi atau baru yang digunakan dan bagaimana penerapan teknologi atau fitur baru tersebut pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

BP : Ada. Kemarin baru saja mulai menerapkan sistem pencatatan stok barang secara digital menggunakan excel jadi bisa lebih mudah memantau jumlah stok dan tempat meletakkannya. Selain itu juga mulai menyediakan pembayaran cashless melalui transfer bank dan Qris. Penerapannya sejauh ini masih butuh adaptasi karena sudah terbiasa puluhan tahun pakai catatan manual.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memobilisasi sumber daya untuk mengatasi peluang?

BP : biasanya kita suruh fenny buat lihat – lihat peluang yang mungkin ada.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung membentuk aliansi dan usaha patungan?

BP : ya kita lihat – lihat juga bisa gak orang itu dipercaya. Tapi sejauh ini toko belum ada buat aliansi atau usaha patungan karena terlalu beresiko dan susah untuk dipantau karena mengurus 1 toko saja sudah sulit apalagi kalau mau buka lagi.

TB : Baik, sekarang lanjut ke pertanyaan mengenai transforming. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memperbaiki inovasi yang telah dilakukan agar hasil yang dicapai dapat lebih maksimal?

BP : lebih sering terlibat dalam pencatatan stok agar lebih terbiasa dan mudah mencari letak dan jumlah stok. Selain itu juga kami mempertimbangkan memakai label barcode untuk barang dan menggunakan nota digital dengan scan barcode untuk meminimalisir adanya kesalahan.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengimplementasikan ulang proses bisnis?

BP : pencatatan yang dulu manual sekarang secara digital dengan menggunakan excel, dulu barang yang dipesan harus diambil langsung ke toko sekarang bisa dikirim oleh kurir pribadi kita atau pakai gojek. Pembayaran dulu secara cash sekarang bisa cashless.

3.2. Meliana Wong

I. Keterangan Mengenai Informan Penelitian II

1. Nama : Meliana Wong
2. Usia : 54 Tahun
6. Alamat : Jalan Pandan Sari No. 170, RT 23, Balikpapan Barat, Balikpapan
1. Jabatan : isteri dari pemilik Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung
3. Lama Bekerja : 30 Tahun

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari / Tanggal Wawancara : Jumat, 1 Desember 2023
2. Waktu pelaksanaan Wawancara : 13.30 WITA

3. Lokasi pelaksanaan Wawancara : melalui zoom meeting

TB : Tjiang Bryan

MW : Meliana Wong

TB : Selamat siang, izin untuk merekam wawancara ini untuk keperluan tugas akhir skripsi saya.

MW : Ya.

TB : Silahkan memperkenalkan diri terlebih dahulu.

MW : Saya Meliana, usia 54 tahun, alamat tinggal di Balikpapan, saya isteri dari benny pemilik dari toko alat tulis kantor sari agung.

TB : Bisa menceritakan sejarah berdirinya Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

MW : Toko ini didirikan tahun 1993 dirumah, pemilihan di bidang alat tulis karena ada beberapa kenalan di bidang itu.

TB : Apa visi dan misi dari Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

MW : Visi dari toko alat tulis kantor sari agung adalah menjadi toko penyedia alat tulis kantor dan kebutuhan sehari-hari yang bermutu dan terpercaya.

Misi nya

- Memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.
- Memberikan kualitas produk yang terbaik.
- Mengutamakan kejujuran.

TB : Bagaimana proses bisnis di Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

MW : pemesanan barang untuk stok, setelah barang datang lanjut dicatat dan sebagian barang dijadikan display dan lainnya ditaruh gudang. Setelah itu orang dapat langsung datang ke toko untuk beli ataupun pesan melalui telfon atau WA.

TB : Produk apa saja yang disediakan oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

MW : di toko ada jual kertas HVS, nota, lakban, pulpen pensil, staples, buku tulis, spidol, banyak macam.

TB : Kesulitan apa saja yang sejauh ini dialami oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

MW : kadang toko sepi, cari supplier juga susah. Kadang supplier bisa kasih barang kualitas jelek / tidak sesuai pesanan kita. Dan kalau sudah begitu mau gamau kita yang tanggung ongkirnya dan kita pesan kan banyak jadi ongkirnya juga otomatis ga murah.

TB : Baik, sekarang lanjut ke pertanyaan mengenai dynamic capability ya. Yang pertama mengenai sensing. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengumpulkan informasi pasar?

MW : kadang saya main ke toko ATK lain buat lihat – lihat ada barang baru apa yang bisa prospek, terus juga ngobrol sama pelanggan toko.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menemukan atau merumuskan peluang?

MW : dari lihat toko – toko atk yang lain dan ngobrol sama pelanggan, cari – cari hal yang bisa ditingkatkan dari toko.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengidentifikasi segmen pasar sasaran?

MW : toko kita kan jual secara grosir, jadi segmen pasar sasarannya ya orang – orang yang beli alat tulis secara grosir seperti pedagang, kantor - kantor, sekolah.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengenali perubahan kebutuhan pelanggan dan inovasi pelanggan?

MW : Sering ada pelanggan nanya produk baru. Kalau jumlahnya banyak apa yang minta banyak, ya kita carikan suppliernya.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menafsirkan perubahan dan ketidakpastian?

MW : perubahan dan ketidakpastian kalau dimanfaatkan dengan baik dapat menjadi peluang.

TB : Bagaimana proses pengambilan keputusan pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

MW : pengambilan keputusan biasanya diputuskan suami saya.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memilih mitra dan saluran distribusi?

MW : biasanya lihat dulu orangnya seperti apa, bisa dipercaya atau tidak. biasanya kenalan kita atau yang memang sudah biasa menjadi mitra sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan

TB : Apakah ada teknologi atau baru yang digunakan dan bagaimana penerapan teknologi atau fitur baru tersebut pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

MW : Ada. Kemarin baru saja menerapkan sistem pencatatan stok barang pakai excel jadi bisa lebih mudah memantau jumlah stok dan letaknya. Juga mulai menyediakan pembayaran cashless melalui transfer bank dan Qris. Penerapannya sejauh ini masih butuh adaptasi karena sudah terbiasa puluhan tahun pakai catatan manual.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memobilisasi sumber daya untuk mengatasi peluang?

MW : biasanya kita suruh fenny buat lihat – lihat peluang yang mungkin ada.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung membentuk aliansi dan usaha patungan?

MW : Sejauh ini toko belum ada buat aliansi atau usaha patungan karena terlalu beresiko dan susah untuk dipantau karena mengurus 1 toko saja sudah sulit apalagi kalau mau buka lagi.

TB : Baik, sekarang lanjut ke pertanyaan mengenai transforming. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memperbaiki inovasi yang telah dilakukan agar hasil yang dicapai dapat lebih maksimal?

MW : memperbaiki inovasi dengan lebih sering terlibat dalam pencatatan stok agar lebih terbiasa dan mudah mencari letak dan jumlah stok. Selain itu juga kami mempertimbangkan pakai label

barcode untuk barang dan menggunakan nota digital dengan scan barcode untuk meminimalisir adanya kesalahan.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengimplementasikan ulang proses bisnis?

MW : pencatatan yang dulu manual ditulis satu – satu, sekarang memanfaatkan kemajuan teknologi digital dengan memakai excel, dulu barang yang sudah dipesan harus diambil langsung ke toko sekarang bisa dikirim oleh kurir kita atau bisa juga pakai gojek. Pembayaran dulu hanya cash sekarang bisa cashless.

3.3. Fenny Aditama

I. Keterangan Mengenai Informan Penelitian III

2. Nama : Fenny Aditama
3. Usia : 29 Tahun
7. Alamat : Jalan Pandan Sari No. 170, RT 23, Balikpapan Barat, Balikpapan
4. Jabatan : Anak dari pemilik Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung
5. Lama Bekerja : 6 tahun

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari / Tanggal Wawancara : Jumat, 1 Desember 2023
2. Waktu pelaksanaan Wawancara : 15.00 WITA
3. Lokasi pelaksanaan Wawancara : melalui zoom meeting

TB : Tjiang Bryan

FA : Fenny Aditama

TB : Selamat siang, izin untuk merekam wawancara ini untuk keperluan tugas akhir skripsi saya.

FA : Ya.

TB : Silahkan memperkenalkan diri terlebih dahulu.

FA : Saya Fenny, usia 29 tahun, alamat tinggal di Balikpapan, saya anak dari benny dan meliana pemilik dari toko alat tulis kantor sari agung.

TB : Bisa menceritakan sejarah berdirinya Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

FA : Toko ini didirikan tahun 1993 setahun sebelum saya lahir, jadi saya kurang tau mengenai sejarahnya.

TB : Apa visi dan misi dari Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

FA : Visi dari toko alat tulis kantor sari agung adalah menjadi toko penyedia alat tulis kantor dan kebutuhan sehari-hari yang bermutu dan terpercaya.

Misi nya

- Memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.
- Memberikan kualitas produk yang terbaik.
- Mengutamakan kejujuran.

TB : Bagaimana proses bisnis di Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

FA : proses bisnisnya itu jadi kita pesan barang untuk stok, setelah barang datang kemudian dilakukan pencatatan. Setelah itu orang dapat langsung datang ke toko untuk beli ataupun pesan melalui telfon atau WA.

TB : Produk apa saja yang disediakan oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

FA : di toko ada jual berbagai macam alat tulis seperti pensil, bolpen, kertas HVS, buku tulis, spidol, penghapus, rautan, staples, map, lakban, hingga kalkulator, nota, masih banyak lagi.

TB : Kesulitan apa saja yang sejauh ini dialami oleh Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

FA : cari supplier itu tricky, kadang kalau lagi apes bisa dapet supplier yang kasih barang jelek atau tidak sesuai, selain itu juga kadang toko sepi.

TB : Baik, sekarang lanjut ke pertanyaan mengenai dynamic capability ya. Yang pertama mengenai sensing. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengumpulkan informasi pasar?

FA : saya lihat – lihat secara online apa yang lagi hype yang bisa dijual. Seperti dari tiktok gitu terkadang sering lewat barang lucu yang bisa prospek untuk dijual di toko.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menemukan atau merumuskan peluang?

FA : dari lihat toko – toko atk di shopee, explore di tiktok.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengidentifikasi segmen pasar sasaran?

FA : karena toko kita toko ATK grosir, jadi segmen pasar sasarannya instansi - instansi yang perlu alat tulis dalam skala besar seperti pedagang, kantor - kantor, sekolah.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengenali perubahan kebutuhan pelanggan dan inovasi pelanggan?

FA : dengan melihat tren – tren di tiktok, selain itu juga biasanya pelanggan – pelanggan bakal sering menanyakan produk baru. Biasanya kalau tiba – tiba banyak yang menanyakan ya berarti itu kebutuhan pelanggan dan ya kita akan coba cari supplier terpercaya yang menyediakan barang itu.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menafsirkan perubahan dan ketidakpastian?

FA : perubahan dan ketidakpastian adalah peluang baru.

TB : Bagaimana proses pengambilan keputusan pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

FA : pengambilan keputusan toko biasanya diputuskan papa saya.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memilih mitra dan saluran distribusi?

FA : biasanya papa saya pilih – pilih dan lihat dulu orangnya seperti apa, bisa dipercaya atau tidak. biasanya sudah kenalan lama atau yang memang sudah biasa menjadi mitra sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan

TB : Apakah ada teknologi atau baru yang digunakan dan bagaimana penerapan teknologi atau fitur baru tersebut pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?

FA : Ada. Kemarin baru saja ada penerapan sistem pencatatan stok barang pakai Microsoft excel jadi bisa lebih mudah memantau jumlah stok dan letaknya. Juga mulai menyediakan pembayaran cashless melalui transfer bank dan Qris. Penerapannya sejauh ini masih butuh adaptasi karena sudah terbiasa puluhan tahun pakai catatan manual.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memobilisasi sumber daya untuk mengatasi peluang?

FA : biasanya saya yang disuruh untuk lihat – lihat peluang yang mungkin ada.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung membentuk aliansi dan usaha patungan?

FA : Sejauh ini toko belum ada niatan untuk membentuk aliansi atau usaha patungan karena terlalu resiko yang terlalu besar dan sulit untuk dipantau sedangkan kalau mau membuat aliansi atau usaha patungan kan membutuhkan pengawasan.

TB : Baik, sekarang lanjut ke pertanyaan mengenai transforming. Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memperbaiki inovasi yang telah dilakukan agar hasil yang dicapai dapat lebih maksimal?

FA : kami sedang mempertimbangkan memakai label barcode sesuai data catatan di excel untuk barang dan menggunakan nota digital dengan scan barcode untuk meminimalisir adanya kesalahan memberi barang atau kesalahan jumlah.

TB : Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengimplementasikan ulang proses bisnis?

FA : sistem pencatatan yang sebelumnya ditulis secara manual, sekarang memanfaatkan kemajuan teknologi digital dengan menggunakan microsoft excel, sebelumnya barang yang sudah dipesan harus diambil langsung ke toko sekarang sudah bisa dikirim oleh kurir kita atau bisa juga pakai gojek. Pembayaran yang sebelumnya hanya cash sekarang bisa cashless.

Lampiran 4 : Triangulasi Data

Analisis		Pemilik (BP)	Istri Pemilik (MW)	Anak Pemilik (FA)
Sensing	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengumpulkan informasi pasar?	Sering berkomunikasi dengan rekanan dan teman yang mempunyai usaha sejenis, terutama mengenai bisnis Alat Tulis Kantor (ATK).	Berkunjung ke toko ATK lain dan berbincang dengan pemilik toko tersebut	Melihat-lihat produk yang sedang populer di media sosia, terutama TikTok
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menemukan atau merumuskan peluang?	Toko Sari Agung melakukan pengamatan terhadap pesaing yang mereka miliki, kemudian mencoba mencari hal yang bisa meningkatkan kualitas Toko Sari Agung	Melihat-lihat toko pesaing dan mendapat inspirasi dari pelanggan dengan berbincang	Melihat toko-toko di Shopee dan TikTok
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengidentifikasi segmen pasar sasaran?	Produk ATK dijual grosir dan eceran. Peminat banyak dari perusahaan, sekolah, maupun pedagang lain.	Toko cenderung menjual produk dengan cara grosir, sehingga pelanggan mayoritas adalah pedagang lain, kantor dan sekolah	Penjualan cenderung secara grosir, sehingga segmen pasar lebih ke arah kantor, sekolah, dan pedagang lain
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengenali perubahan kebutuhan pelanggan dan inovasi pelanggan?	Kebutuhan pelanggan cenderung didapat dari permintaan yang diberikan oleh pelanggan.	Tergantung permintaan pelanggan, terutama jika ada produk asing yang banyak diminta oleh pelanggan.	Mencari tahu tren yang ada dan dari permintaan pelanggan terkait produk yang kira-kira asing bagi Toko ATK Sari Agung
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung menafsirkan perubahan dan ketidakpastian?	Menurut pemilik, ketidakpastian dan perubahan dapat membuka peluang baru	Kalau ketidakpastian dan perubahan dimanfaatkan dengan baik, dapat menjadi peluang baru	Perubahan dan ketidakpastian adalah peluang baru
Seizing	Bagaimana proses pengambilan keputusan pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?	Pengambilan keputusan cenderung ditangan pemilik dan istri pemilik	Pengambilan keputusan ada di tangan pemilik	Pengambilan keputusan dilakukan oleh pemilik
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memilih mitra dan saluran distribusi?	Cenderung bekerja sama dengan pihak yang sudah dikenal, terutama teman yang terpercaya	Cenderung mengutamakan mitra yang sudah dikenal dan dipercaya	Lebih mengutamakan mitra yang dipercaya dan kenalan lama.
	Apakah ada teknologi atau baru yang digunakan dan bagaimana penerapan teknologi atau fitur baru tersebut pada Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung?	Toko ATK Sari Agung mulai melakukan digitalisasi pencatatan stok dan pembayaran di tempat (QRIS dan transfer). Untuk pencatatan masih proses adaptasi dari manual	Sedang beradaptasi dengan pencatatan stok dengan komputer. Serta menerapkan pembayaran QRIS dan transfer	Penggunaan excel dan digitalisasi pencatatan stok. Serta menerapkan pembayaran *cashless*
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memobilisasi sumber	Pencarian peluang ditugaskan kepada FA	Pencarian peluang dan produk baru biasanya dilakukan oleh FA	Sering disuruh untuk melakukan pengamatan dan pencarian peluang.

	daya untuk mengatasi peluang?			
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung membentuk aliansi dan usaha patungan?	Sejauh ini belum melakukan usaha patungan maupun aliansi karena sedang fokus mengurus toko yang ada.	Belum ada keinginan untuk melakukan aliansi bisnis atau patungan usaha karena sudah kesulitan mengurus toko yang ada	Sejauh ini masih fokus untuk mengurus toko yang ada, sehingga tidak melakukan aliansi bisnis dan patungan. Karena sulit untuk mengawasi
Transforming	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung memperbaiki inovasi yang telah dilakukan agar hasil yang dicapai dapat lebih maksimal?	Lebih memperhatikan pencatatan dan peletakan stok. Seperti penggunaan barcode.	Melakukan perubahan dari sistem pencatatan stok manual ke digital. Sehingga lebih meminimalisir kesalahan dan mempermudah pengecekan. Seperti memakai barcode	Penggunaan barcode dan excel sehingga meminimalisir kesalahan pencatatan stok dan mempermudah pencarian stok.
	Bagaimana Toko Alat Tulis Kantor Sari Agung mengimplementasikan ulang proses bisnis?	Melakukan perubahan dari sistem manual ke digital. Serta mempermudah *delivery* ke pelanggan dengan memanfaatkan ojek *online* dan kurir toko.	Berusaha untuk menggunakan teknologi komputer, menerapkan sistem *cashless*, dan memanfaatkan kurir toko dan ojek *online*	Penggunaan teknologi komputer untuk mempermudah pengawasan stok, penggunaan *cashless,* dan mempermudah *delivery* dengan ojek *online* atau kurir toko.