

# DOKUMEN FAQ CUSTOMER SERVICE

## 1. FAQ UMUM (General Frequently Asked Questions)

### 1.1 Apa jam operasional gerai?

Jam operasional berbeda-beda tiap lokasi. Pelanggan bisa:

- mengecek melalui aplikasi resmi, atau
- bertanya langsung pada CS atau chatbot dengan menyebutkan lokasi.

### 1.2 Apakah harga menu beda di setiap gerai?

Tidak. Harga menu **sama di semua gerai**, kecuali jika ada promo khusus atau penyesuaian pada platform delivery. Harga standar tetap konsisten di seluruh lokasi.

### 1.3 Apa pesanan bisa di-cancel?

- Pesanan di toko: **tidak bisa dibatalkan** setelah dibuat oleh barista.
- Mobile Order: tidak bisa dibatalkan setelah dibayar.
- Delivery: mengikuti kebijakan aplikasi mitra.

### 1.4 Apakah bisa pesan tanpa antri?

Ya, melalui:

- Mobile Order & Pay (MOP) di aplikasi.
- Fitur pick-up di store tertentu.

## 2. FAQ PEMESANAN & PRODUK

### 2.1 Apakah minuman bisa di-custom?

Bisa. Pelanggan dapat menyesuaikan:

- sugar level
- ice level
- pilihan susu (soy, almond, oat)
- extra shot espresso
- tanpa topping / extra topping

**Catatan:** beberapa menu seasonal tidak bisa di-custom penuh.

## **2.2 Kalau minuman yang diterima salah, harus bagaimana?**

Pelanggan dapat:

- kembali ke gerai untuk penggantian, atau
- melapor ke CS dengan foto produk + struk, atau
- lapor via aplikasi delivery jika pesan lewat mitra.

## **2.3 Kalau minuman datang tumpah atau rusak?**

Pelanggan berhak:

- replacement, atau
- refund  
sesuai kebijakan.

## **3. FAQ DELIVERY**

### **3.1 Pesanan dari GoFood/GrabFood/ShopeeFood bisa komplain ke siapa?**

Komplain untuk delivery *WAJIB melalui aplikasi mitra*, karena:

- pembayaran,
- driver,
- rute,
- dan kendala teknis  
dikendalikan oleh platform tersebut.

### **3.2 Menu di aplikasi kenapa beda dari menu di toko?**

Karena:

- menu dikurasi oleh mitra delivery,
- stok antar gerai berbeda,
- harga bisa berbeda karena biaya platform.

### **3.3 Bagaimana jika pesanan tidak sampai?**

Pelanggan wajib komplain melalui aplikasi mitra (GoFood/GrabFood/ShopeeFood). CS F&B hanya membantu informasi gerai, bukan tracking driver.

## **4. FAQ PEMBAYARAN**

#### **4.1 Metode pembayaran apa saja yang diterima?**

- Tunai
- Debit/Kredit
- E-Wallet (GoPay, OVO, Dana, ShopeePay)
- Member Card / App Balance

#### **4.2 Kenapa saldo e-wallet terpotong tapi pesanan gagal?**

Biasanya disebabkan:

- koneksi buruk,
- sistem bank/e-wallet delay,
- order timeout.

#### **Solusi:**

Refund otomatis 1–3 hari kerja (sesuai e-wallet).

Jika tidak masuk, CS akan bantu cek menggunakan bukti transaksi.

### **5. FAQ KOMPLAIN & REFUND**

#### **5.1 Apa saja syarat untuk refund?**

- item salah
- produk rusak
- produk tidak lengkap
- pembayaran dobel
- pesanan tidak diterima (delivery)

#### **5.2 Berapa lama proses refund?**

- E-wallet: 1–3 hari
- Kartu kredit/debit: 3–14 hari
- Tunai: langsung di gerai

#### **5.3 Apa harus menyertakan bukti?**

Ya. Biasanya:

- foto produk
- struk transaksi
- kronologi singkat

## **6. FAQ TROUBLESHOOTING**

### **6.1 Aplikasi tidak bisa login?**

Solusi:

- cek koneksi internet
  - update aplikasi
  - reset password
- Jika tetap error, hubungi CS.

### **6.2 Mobile Order tidak muncul pick-up store?**

Penyebab:

- store sedang penuh
- fitur pick-up ditutup sementara
- lokasi tidak sesuai

Solusi: refresh aplikasi / cek store lain.

### **6.3 Tidak bisa bayar pakai e-wallet?**

Coba:

- cek saldo
- tutup dan buka aplikasi kembali
- ganti metode pembayaran

## **7. FAQ MEMBERSHIP / REWARDS**

### **7.1 Bagaimana cara mendapatkan poin?**

Poin diberikan setiap transaksi menggunakan:

- aplikasi
- member card
- promo tertentu (double stars)

### **7.2 Poin bisa dipakai untuk apa?**

Umumnya:

- free drink

- upgrade size
- topping gratis
- menu khusus member

### **7.3 Apakah poin bisa hangus?**

Ya. Biasanya berlaku **12 bulan** sejak tanggal diperoleh.

### **7.4 Apa yang harus dilakukan jika poin tidak masuk?**

Laporkan ke CS dengan:

- screenshot akun
- bukti transaksi
- tanggal & waktu pembelian

### **7.5 Bisa punya dua akun membership?**

Tidak disarankan.

Akun ganda tidak bisa digabungkan poinnya.

### **7.6 Bagaimana jika nomor HP/email ganti?**

Update data bisa dilakukan lewat aplikasi atau CS.

## **8. KONTAK CUSTOMER SERVICE**

Untuk pertanyaan umum, Anda dapat mengirimkan email kepada kami ke [feedback@starbucks.co.id](mailto:feedback@starbucks.co.id) , dan kami akan berusaha sebaik mungkin untuk membalas secepat mungkin.

- Anda dapat menghubungi kami di 1500078.
- Senin – Jumat: 09.00 – 18.00
- Sabtu: 09.00 – 15.00
- Hari Minggu dan Hari Libur Nasional: Libur

### **8.1 Melalui Gerai**

- Bertemu store manager atau barista
- Membawa struk untuk keperluan komplain

### **8.2 Melalui Mitra Delivery**

Untuk pesanan GoFood/GrabFood/ShopeeFood:

- Semua komplain dilakukan **via aplikasi mitra**.