**Notulensi 2**

Tanggal : 06 April 2020

Waktu : 08.00 – 12.00

Tempat : Dilakukan secara online menggunakan group Whatsapp

Pelaksana : Developer (Wasilatul Dewi Ningrum, Putri Endah Puspitasari, Yasinta Yusniawati)

Kegiatan : Menentukan daftar pertanyaan yang dibutuhkan pada saat wawancara dan

kuisioner.

**Catatan Notulensi :**

1. Teknik elisitasi yang diambil yaitu wawancara dan kuisioner dengan rincian sebagai berikut :

* Teknik elisitasi wawancara ditujukan kepada petugas loket, petugas pengecekan tiket dan kondektur.
* Teknik elisitasi kuisioner ditujukan kepada end user yang akan menggunakan aplikasi pemesanan tiket.

1. Dari hasil diskusi yang telah dilakukan didapatkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada stakeholder, yaitu :

* Pertanyaan untuk penjaga loket

1. Jika ada aplikasi untuk melakukan pemesanan tiket secara online (tidak harus antri ke loket), menurut anda lebih baik full online atau tetap ada pelayanan tiket di loket? Mengapa?
2. Jika dengan adanya pemesanan tiket secara online ini anda diberi tugas untuk menginputkan data yang diperlukan (misal jadwal kereta dan penambahan gerbong), anda memilih menggunakan aplikasi web atau mobile? Mengapa?
3. Jika calon penumpang memiliki pertanyaan tentang jadwal dan anda diharuskan untuk melayani pertanyaan tersebut, anda lebih memilih sistem yang bagaimana? Seperti chat atau email? Mengapa?
4. Informasi apa yang sekiranya anda butuhkan untuk mempercepat melayani pertanyaan mereka?
5. Untuk pelayanan masalah seperti ubah jadwal, pembatalan tiket, lebih baik online atau langsung datang ke loket? Mengapa?
6. Informasi apa yg anda butuhkan untuk mempercepat melayani masalah?
7. Jika diharuskan online, apakah kotak pesan untuk permasalahan disamakan dengan pesan pertanyaan biasa? Mengapa?
8. Misalkan sekarang ada orang yang datang untuk membeli tiket secara offline, apa saja yg anda lakukan selain meminta KTP, mengecek ketersediaan bangku di kereta yang dipilih, dan menerima uang?
9. Misalkan sekarang ada orang yang datang untuk membatalkan tiket atau mengubah jadwal, hal apa saja yg anda lakukan selain mengecek keaslian tiket, meminta KTP, dan mengembalikan uang?
10. Kondisi apa saja yang membuat calon penumpang tidak dapat membatalkan tiketnya (misal tidak membawa ktp, kereta yang dipesan sudah berangkat)?
11. Kondisi apa saja yang membuat calon penumpang tidak dapat membeli tiket (misal tidak punya ktp, kereta yg dipesan sudah berangkat)?
12. Sistem pembayaran seperti apa yang anda sarankan?
13. Sistem pembelian tiket kereta api online seperti apa yang anda butuhkan untuk memudahkan kerja anda?

* Pertanyaan untuk petugas pengecekan tiket di boarding gate

1. Jika ada aplikasi pemesanan tiket secara online, menurut Anda untuk pengecekan tiket lebih baik tiket dicetak atau tidak?
2. Jika penumpang memilih check in offline, apa saja yang Anda butuhkan sebagai petugas check in?
3. Menurut Anda, apa saja kendala yang dihadapi ketika check in offline?
4. Jika akan dibuat sistem yang dapat check in online, Sistem seperti apa yang dibutuhkan?
5. Sebagai petugas check in, adakah perbedaan cara untuk check in tiket yang tercetak dengan tiket online?
6. Jika ada aplikasi check in online, Anda sebagai petugas check in apa yang Anda perlukan untuk memastikan bahwa penumpang tersebut penumpang yang benar?
7. Jika pada saat check in ada masalah, seperti penumpang tidak membawa identitas misal KTP, apa yang sebaiknya dilakukan?
8. Menurut Anda apakah perlu jika di aplikasi pemesanan tiket online tidak hanya NIK KTP saja yang diinputkan untuk memudahkan proses check in? Mengapa?
9. Jika pihak kereta api indonesia menghapuskan check in offline artinya semua check in dilakukan online dan penumpang tidak perlu mencetak tiket, Fitur atau kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk menghilangkan adanya kecurangan?
10. Kondisi apa yang membuat calon penumpang tidak bisa melakukan check in? (misal tidak membawa ktp, kereta sudah berangkat)
11. Jika calon penumpang tersebut sudah melakukan check in online dan calon penumpang sudah datang ke boarding gate, tetapi ternyata terjadi kesalahan misal tanggal kereta dipesan ternyata salah atau jam nya yang salah. Sebagai petugas check in apa yang akan Anda lakukan?
12. Jika diharuskan untuk check in offline dan online untuk semua tiket kereta, lebih baik di sistem yang sama atau tetap dengan sistem yang lama?

* Pertanyaan untuk Kondektur

1. Sebagai kondektur, informasi apa saja yang Anda butuhkan dari penumpang untuk melakukan pengecekan tiket?
2. Menurut Anda sebagai kondektur, pengecekan tiket lebih baik dilakukan online atau offline? Mengapa demikian?
3. Menurut Anda apa kendala saat melakukan pengecekan tiket online maupun offline?
4. Jike dibutuhkan pengecekan tiket secara online dan offline, menurut Anda mengapa keduanya dibutuhkan?
5. Jika pada saat pengecekan tiket terdapat masalah pada sistem yang saat ini digunakan, apa yang akan Anda lakukan? (misal mengganti pengecekan dengan cek tiket manual)
6. Jika diharuskan untuk pengecekan offline dan online untuk semua tiket kereta, lebih baik di sistem yang sama atau tetap dengan sistem yang lama?
7. Jika terjadi masalah misal pembunuhan atau perampokan oleh sesama penumpang, informasi apa saja yang Anda butuhkan di aplikasi pengecekan tiket Anda terkait identitas penumpang?

* Pertanyaan untuk End User

1. Apakah aplikasi pemesanan tiket kereta secara online itu penting? Mengapa?
2. Aplikasi pemesanan tiket kereta seperti apa yang anda inginkan?
3. Tampilan aplikasi seperti apa yang anda inginkan?
4. Fitur apa saja yang harus ada dalam aplikasi pemesanan tiket kereta?
5. Fitur tambahan apa saja yang anda inginkan?
6. Jika ada beberapa aplikasi pemesanan tiket secara online berikut ini manakah yang akan anda pilih :
   1. Data kereta lengkap harga standar
   2. Banyak promo namun data kereta tidak lengkap
   3. Data tidak lengkap dan terdapat biaya admin
7. Sebagai pelanggan kenyaman apa yang ada inginkan jika menggunakan layanan ini?
   1. Tampilan yang user friendly
   2. Securitas tinggi
   3. Cepat di akses
8. Idealnya kapan pelanggan sudah dapat melakukan reservasi tiket kereta?
   1. 2 minggu sebelumnya
   2. 1 bulan sebelumnya
9. Data diri apa saja yang perlu di isi saat pemesanan tiket?
10. Berapa jumlah maksimal tiket yang boleh dipesan oleh pembeli?
    1. 2
    2. 3
    3. 4
11. Metode pembayaran apa yang anda inginkan untuk mebayar tiket ?
    1. ATM
    2. Link aja
    3. Alfamart/Indomart
    4. Semua
12. Apakah nama dan nomor indentitas yang tertera pada tiket boleh berbeda dengan yang tertera pada identitas yang dimiliki?
13. Jika terdapat penumpang yang berumur dibawah 17 tahun dan belum memiliki bukti identitas diri seperti KTP/SIM/ passport, bagaimana penulisan nomor identitasnya?
14. Data apa saja yang perlu ada pada bukti pembayaran?
15. Kapan batas waktu pembayaran untuk reservasi tiket kereta api online?
    1. 30 Menit
    2. 40 Menit
    3. 1 Jam
16. Apakah perlu adanya fitur untuk melakukan perubahan jadwal?
17. Perubahan jadwal sebaiknya dilakukan secara online atau offline?
18. Apakah perlu adanya fitur pembatalan tiket? Mengapa?