Role : Petugas Loket

Narasumber : Arini Indah Nur Fuadah (Kelompok 4)

Pewawancara : Wasilatul Dewi Ningrum

Pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 14.30

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?**

Jawaban :

Kalau menurut saya sendiri itu lebih baik tetap ada offline. Jadi ada online tetap ada offline. Karena kalau dari petugas di loket sendiri kalau misalkan pemesanan tiket online ini full online nanti mengurangi pekerjaan kami para petugas loket. Lalu di Indonesia banyak yang masih gaptek. Nanti beberapa orang yang tidak mempunyai aplikasinya atau tidak bisa mengoperasikannya kasihan untuk pesan tiket harus pinjem dulu. Kalau ada offlinenya kan jadi enak.

1. **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?**

Jawaban :

Kalau saya sih lebih pilih web soalnya kalau misalkan aplikasi mobile itu kan berat juga soalnya dia harus memakan beberapa space memori. Kalau aplikasi web kan bisa dibuka di PC maupun mobile.

1. **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?**

Jawaban :

Saya lebih memilih email karena kalau email itu menurut saya dari sisi saya sendiri lebih mudah untuk menanganinya dan dari sisi si usernya sendiri kalau chat itu tidak ada aturan. Kalau email itu si user yang bertanya itu menjadi lebih teratur untuk menanyakannya.

1. **Informasi apa yang sekiranya anda butuhkan untuk mempercepat melayani pertanyaan mereka?**

Jawaban:

Informasinya yang pasti membutuhkan identitas diri mereka, lalu tujuan pertanyaan mereka, lalu pertanyaan apa yang ingin disampaikan.

1. **Untuk pelayanan masalah seperti ubah jadwal, pembatalan tiket, lebih baik online atau langsung datang ke loket? Mengapa?**

Jawaban :

Seperti yang saya bilang tadi bias dua-duanya. Tapi saya lebih pilih datang ke loket saja karena dari sisi di KAI nya agar lebih mudah dan bisa dipastikan kevalidan tiketnya.

1. **Informasi apa yg anda butuhkan untuk mempercepat melayani masalah?**

Jawaban :

Yang pasti identitas mereka, lalu nomor tiketnya, lalu jenis permasalahannya, lalu tujuan permasalahannya, dan permasalahannya apa saja.

1. **Jika diharuskan online, apakah kotak pesan untuk permasalahan disamakan dengan pesan pertanyaan biasa? Mengapa?**

Jawaban :

Bisa dua sih. Kan PT KAI ini PT yang besar jadi pasti ada orang yang bertanya dan memiliki masalah dalam satu waktu. Jadi lebih enak kalau ada petugas yang satu mengurus pertanyaan, dan yang satu fokus mengurus ke permasalahan.

1. **Misalkan sekarang ada orang yang datang untuk membeli tiket secara offline, apa saja yg anda lakukan?**

Jawaban :

Pertama pasti saya tanyakan asal stasiunnya, lalu tujuan yang akan dituju. Lalu untuk berapa penumpang. Lalu setelah itu setelah saya cek saya beri list kereta yang tersedia lalu setelah itu penumpang memilih kereta lalu saya cek ketersediaan kursinya. Lalu kalau kursi tersedia dan pelanggan setuju, maka saya minta identitas penumpang lalu kami minta pelanggan untuk membayar dan menyerahkan tiketnya.

1. **Misalkan sekarang ada orang yang datang untuk membatalkan tiket atau mengubah jadwal, hal apa saja yg anda lakukan?**

Jawaban :

Kalau seperti itu ketika pelanggan datang saya tanya kenapa dibatalkan. Setelah itu kita minta tiket yang asli lalu kita cocokkan dengan data kita. Lalu kita minta KTP nya, kita minta identitasnya, setelah itu jika sudah semuanya valid kita kembalikan uangnya.

1. **Kondisi apa saja yang membuat calon penumpang tidak dapat membatalkan tiketnya?**

Jawaban :

Yang pasti ketika tiket itu setelah kita cek tidak valid dan identitas yang tertera itu tidak valid atau identitas yang dibawa tidak valid. Dan kereta yang dipesan itu tidak melampaui batas waktu untuk membatalkan tiket.

1. **Kondisi apa saja yang membuat calon penumpang tidak dapat membeli tiket?**

Jawaban :

Misal penumpang itu tidak tahu kalau tujuannya tidak dilalui kereta dengan jam tertertu. Terus ada juga memang disitu rutenya tidak ada. Lalu kereta yang dipesan sudah berangkat. Juga dia tidak membawa KTP ketika membeli tiket.

1. **Sistem pembayaran seperti apa yang anda sarankan?**

Jawaban :

Sebaiknya fleksibel dalam artian banyak pilihan. Bisa melalui kartu kredit, bisa juga dengan visa, virtual account seperti dana atau ovo.

1. **Sistem pembelian tiket kereta api online seperti apa yang anda butuhkan untuk memudahkan kerja anda?**

Jawaban :

Sebenarnya saya berharap aplikasi online ini tidak menggantikan kerja saya sebagai penjaga loket. Jadi ketika aplikasi online ini terwujud, nanti lama kelamaan jumlah kami berkurang. Jika dia memudahkan tentu memudahkan. Karena pembelian tiket bisa jadi lebih banyak lagi. Dan kami jadi tidak perlu melayani banyak orang. Saya butuhnya yang sama seperti di loket. Mereka bisa mengisikan data seperti asal, tujuan, lalu identitas dengan baik, dan melakukan pembayaran.