Role : Petugas Loket

Narasumber : Zahrul Zizki Dinanto (Kelompok 3)

Pewawancara : Wasilatul Dewi Ningrum

Pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 17.00

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 :

Jika ada pemesanan tiket secara online maupun ofline, lebih baik ada keduanya karena tidak semua orang itu bisa mengakses secara online. Ada juga orang yang tidak tau tentang aplikasi online jadi bisa langsung datang ke tempat dan bisa langsung dilayani. Jadi bisa lebih fleksibel. Tidak semua orang bisa online dan kadang ada keadaan dimana lebih dekat ke stasiun daripada memiliki koneksi internet yang baik.

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 :

Untuk saya sendiri fleksibel. Jika sedang jaga di pos lebih baik aplikasi web karena bisa langsung terhubung dengan praktis melalui laptop. Jadi tidak ribet dan cepat untuk menginputkannya. Tapi kalau sedang tidak di pos lebih baik menggunakan mobile atau web yang tampilannya cocok untuk mobile sehingga lebih fleksibel.

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 melayani melalui chat karena ketika kita menggunakan chat itu lebih mudah dan nyaman dalam membalas. Kadang email cara pengirimannya ribet dan tidak efisien untuk suatu layanan yang memerlukan fast respon. Jadi saya memilih chat.

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

Jawaban:

Nah untuk informasinya sekitar tentang identitas mereka dan kereta api yang mereka pilih, jam keberangkatan mereka dalam rentang waktu mau jam berapa sampai jam berapa. Untuk enaknya memang kereta api dan jamnya.

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

Jawaban :

Nah untuk saya sendiri lebih baik untuk mengisi secara online karena kalau dilayani secara manual akan membutuhkan waktu yang lebih panjang karena ada antriannya, dan inputan data masih dalam bentuk kertas. Jadi harus menginputkannya sangat manual. Beda kalau online. Kita cukup tau dia siapa, informasi yg diperlukan apa, kita dapat mengubahnya secara cepat dan efisien.

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

Jawaban :

Untuk informasi apa yang dibutuhkan untuk pelayanan itu butuh validitas data mereka misal mereka itu tiketnya apa dan ktpnya juga. Dengan adanya informasi yang tepat, kita bisa memprosesnya secara efektif dan cepat juga.

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

Jawaban :

Untuk saya sendiri lebih baik dipisahkan karena misalnya mereka complain atau ada permasalahan itu nanti kita lebih tau mana yang mempunyai masalah dan mana yang hanya pertanyaan biasa. Jadi dari petugasnya lebih enak untuk menanggapinya dan itu langsung tau tujuan mereka itu untuk bertanya atau untuk complain dan lain-lain.

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

Jawaban :

Untuk pembelian offline itu kita minta ktpnya atau sim dan juga bangku mana yang dipilih beserta kereta yang dipilih dan menerima pembayaran mereka.

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

Jawaban :

Yang pasti mengecek keaslian tiket, meminta data diri mereka, lalu mengembalikan uang sejumlah harga tiketnya.

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

Jawaban :

Misal mereka tidak membawa data dirinya, atau kereta yang mau dibatalkan sudah berangkat, dan juga apakah tiket yang mereka bawa itu palsu atau tidak ada bukti tentang pembelian tiket.

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

Jawaban :

Untuk kondisi tidak bisa membeli tiket itu jika misal data dirinya tidak valid atau tidak ada dan kereta yang dipesan sudah berangkat.

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

Jawaban :

Untuk pembelian tiket secara online saya sarankan bisa lewat ATM atau gerai seperti indomaret dan alfamart. Atau jika mereka lebih suka pergi ke ATM bisa transfer saja. Tergantung pengguna saja sesuai yang mereka inginkan dan mereka merasa nyaman.

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

Jawaban :

Untuk sistem yang saya butuhkan itu sistem yang nyaman saja untuk saya menginputkan data-datanya dan juga enak untuk UI nya dan UX nya. Sebagai petugasnya lebih mudah untuk mengisikannya dan tidak memiliki sistem yang berbelit-belit. Yang penting kita merasa enak melihatnya dan datanya bisa lengkap. Lalu kalau ada informasi yang dibutuhkan itu ada petunjuknya lengkap. Dan tidak ada hambatan seperti koneksi yang tidak stabil.