

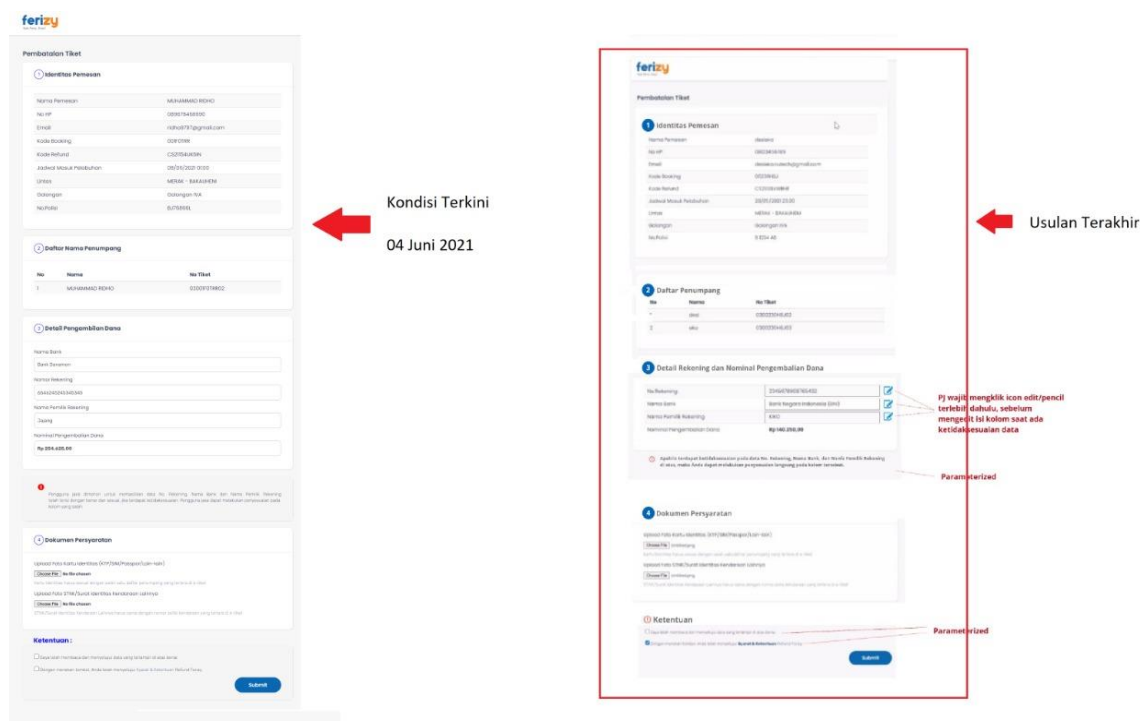


Catatan Hasil Pengujian Fitur Refund dan Reschedule On Contact Center / Customer Service

1. Laman Saat Pengguna Jasa Akan Melakukan Upload KTP & STNK dari link yang disampaikan melalui E-Mail

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Pada poin “3. Detail Pengembalian Dana” belum terdapat icon edit pada field input No. Rekening, Nama Bank, dan Nama Pemilik Rekening. Hal ini bertujuan agar ketika Pengguna Jasa mengetahui bahwa ada kekeliruan dari 3 (tiga) informasi tersebut yang diketik oleh Tim CC / CS, maka PJ dapat langsung menyesuaikannya.	Ditambahkan icon edit  di sisi paling kanan field input No. Rekening, Nama Bank, dan Nama Pemilik Rekening. Catatan: Informasi pada field input hanya dapat diubah ketika PJ telah menekan tombol icon edit.
2	Styling untuk numbering berbeda dengan acuan desain yang disampaikan oleh ASDP	Dilakukan penyesuaian terhadap style numbering dengan acuan desain berupa tulisan putih dan background biru dengan bulatan sebagaimana terlihat pada Gambar 1 di bawah.
3	Desain informasi dan icon “Ketentuan” berbeda dengan desain yang disampaikan oleh ASDP	Dilakukan penyesuaian dengan menambah icon  dan penyesuaian warna Font pada informasi “Ketentuan”

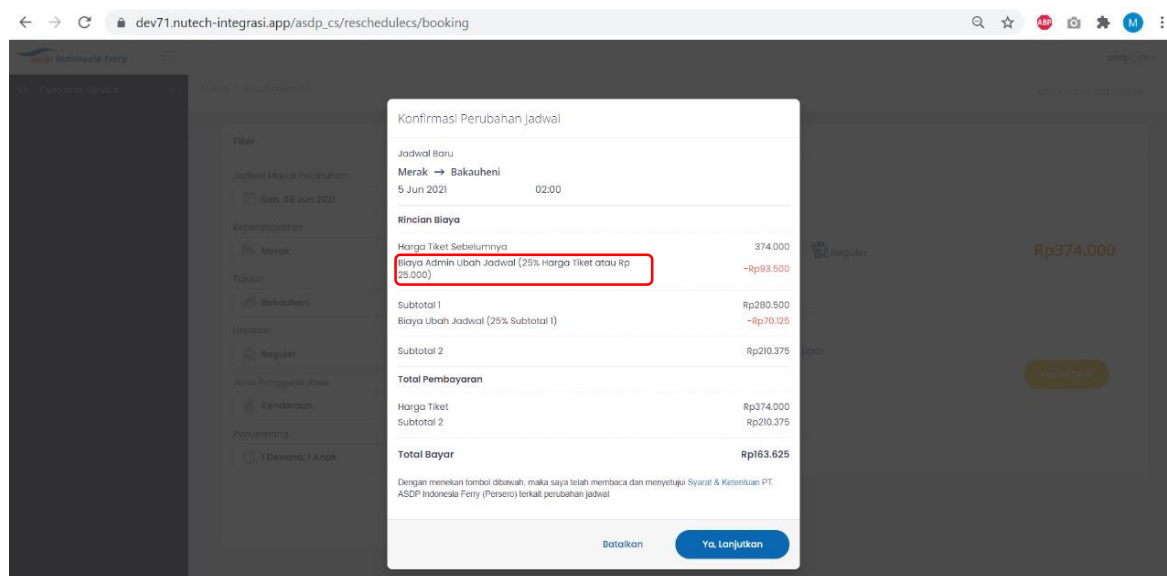
Lampiran Gambar No.1:



2. Laman Saat User CC/CS Melakukan *Reschedule*, pada Proses “Konfirmasi Perubahan Jadwal”

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Belum adanya informasi/narasi “atau minimal Rp25.000” di proses <i>Reschedule</i> → Konfirmasi Perubahan Jadwal.	<p>Dilakukan penyesuaian informasi/narasi menjadi “Biaya Admin Ubah Jadwal (25% Harga Tiket atau minimal Rp25.000)”, sebagaimana gambar terlampir di bawah.</p> <p>Catatan: Agar dipastikan di Web Reservation dan Mobile Apps juga sudah disesuaikan informasinya</p>

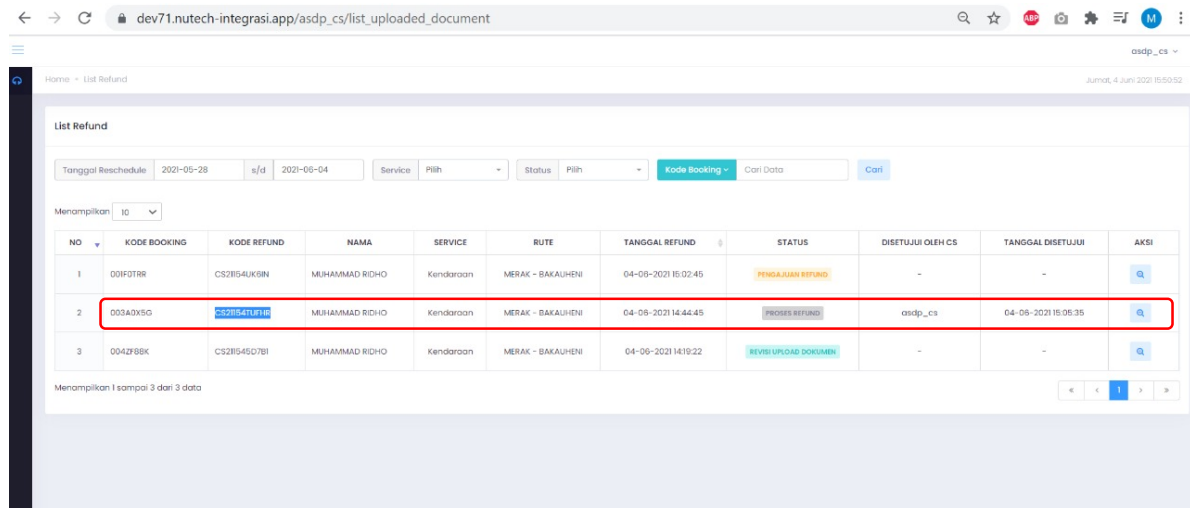
Lampiran Gambar No.2:



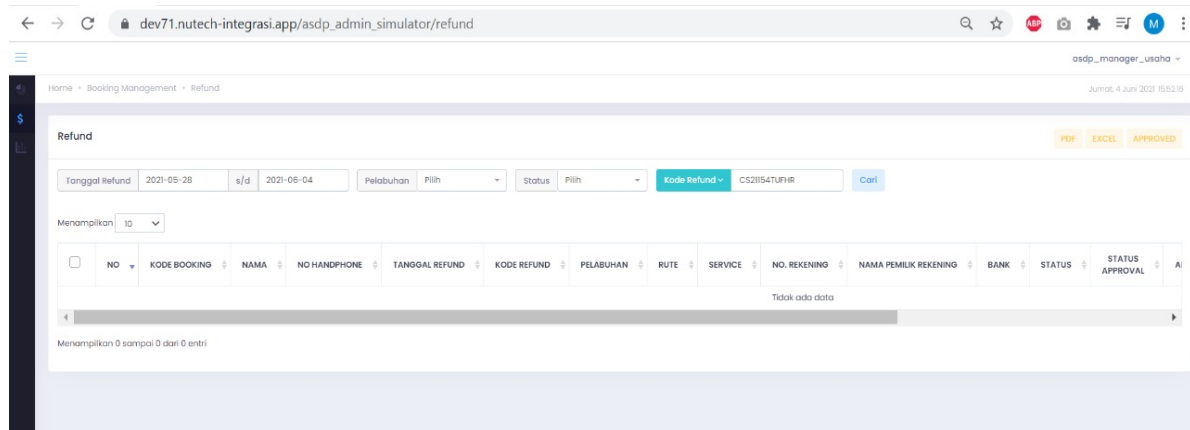
3. Unsynchronized Data Antara Approval User CC/CS terhadap CMS Ticketing Ferizy

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	<p>Data refund yang telah di-<i>approve</i> oleh User CC / CS seharusnya masuk ke Akun CMS Ticketing Ferizy Manager Usaha dan Manager Keuangan.</p> <p>Saat dilakukan uji coba, didapati bahwa data <i>refund</i> yang telah di-<i>approve</i> tersebut tidak masuk ke dalam akun CMS Ticketing Ferizy Manager Usaha sebagaimana gambar terlampir di bawah.</p>	<p>Dilakukan penyesuaian sinkronisasi data secara <i>end to end</i> sehingga data <i>refund</i> yang telah di-<i>approve</i> oleh User CC/CS terkirim ke dalam akun CMS Ticketing Ferizy Manager Usaha dan Manager Keuangan.</p>

Lampiran Gambar 3A menggunakan Environment Refund & Reschedule CC/CS, Login menggunakan User CC/CS, terdapat pengajuan Refund dengan kode CS21154TUFHR



Lampiran Gambar 3B menggunakan Environment Development CSM Ticketing Ferizy, Login menggunakan User Manager Usaha, tidak ditemukan pengajuan Refund dengan kode CS21154TUFHR



4. Unsynchronized Data Refund & Reschedule CC/CS antara Web Reservation & Mobile Apps

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Untuk tiket yang dipeservasi melalui Mobile Apps kemudian di Refund melalui CC/CS, datanya sudah sinkron antara CMS Refund & Reschedule CC/CS dan CMS Ticketing Ferizy.	Dilakukan penyesuaian sinkronisasi data secara end to end, agar seluruh tiket yang dipeservasi melalui channel apapun datanya sinkron, yaitu apa yang tampil di CMS Refund & Reschedule CC/CS juga tampil di CMS Ticketing Ferizy.

	<p>Namun, untuk tiket yang direservasi melalui Web Reservation kemudian di Refund melalui CC/CS, datanya belum sinkron antara CMS Refund & Reschedule CC/CS dan CMS Ticketing Ferizy sebagaimana gambar terlampir di bawah.</p>	<p>Catatan: Agar diuji coba oleh Tim untuk tiket yang direservasi melalui Sales Channel, pastikan bahwa datanya sinkron.</p>
--	---	---

Lampiran Gambar 4A adalah kondisi dimana tiket direservasi melalui Web Reservation kemudian mengajukan Refund CC/CS, ketika Login ke CMS Refund & Reschedule CC/CS datanya ditemukan, yaitu kode refund CS21174WS0BT.

TING	KODE REFUND	NAMA	SERVICE	RUTE	TANGGAL REFUND	STATUS	DISETUJUI OLEH CS	TANGGAL DISETUJUI	AKS
	CS21174WS0BT	MUHAMMAD RIDHO	Kendaraan	MERAK - BAKAUHENI	24-06-2021 13:51:52	PROSES REFUND	asdp_cs	24-06-2021 13:53:56	
	CS211747HEBC	MAHARDITA GRACITRA DINDA HB	Kendaraan	MERAK - BAKAUHENI	24-06-2021 11:49:26	PROSES REFUND	asdp_cs	24-06-2021 11:51:33	
	CS21174X3MS3	MAHARDITA GRACITRA DINDA HB	Pejalan Kaki	MERAK - BAKAUHENI	24-06-2021 11:15:42	PROSES REFUND	asdp_cs	24-06-2021 11:23:50	

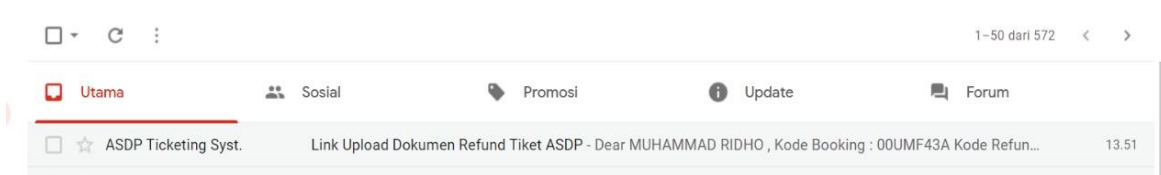
Lampiran Gambar 4B adalah tampilan ketika login ke CMS Ticketing Ferizy, kode refund CS21174WS0BT tidak ditemukan.

NO	KODE BOOKING	NAMA	NO HANDPHONE	TANGGAL REFUND	KODE REFUND	PELABUHAN
Menampilkan 0 sampai 0 dari 0 entri						

5. Link E-Mail Tracking Status Penanganan Refund belum disampaikan ke Pengguna Jasa

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Pengguna Jasa belum menerima Link untuk Refund Tracking. Seharusnya Link Refund Tracking tersebut disampaikan secara otomatis kepada Pengguna Jasa saat Pengguna Jasa telah selesai melakukan Upload KTP & STNK.	Agar dipastikan bahwa Link Refund Tracking disampaikan secara otomatis kepada Pengguna Jasa melalui E-Mail.

Lampiran Gambar 5 menunjukkan Inbox di E-Mail Pengguna Jasa ketika Pengguna Jasa telah melakukan Upload KTP & STNK



6. Penyesuaian dan Penambahan Tampilan Informasi Pada Data Booking

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Narasi masih “Pelabuhan Keberangkatan” gambar di bawah.	Disesuaikan menjadi “Pelabuhan Asal”
2	Belum terdapat informasi “Pelabuhan Tujuan”	Ditambahkan informasi “Pelabuhan Tujuan”

Lampiran Gambar 6

DATA BOOKING			
TANGGAL BOOKING	KODE BOOKING	NO. TRANSAKSI	JENIS PENUMPANG
2021-06-25 12:16:08	00792FRW	W00211760121603	Pejalan Kaki
PEMESAN	NO. TELEPON	EMAIL	TOTAL PENUMPANG
MAHARDITA GRACITRA DINDA HB	089696375796	gracitra.mutasi@gmail.com	2
TANGGAL MASUK PELABUHAN	PELABUHAN KEBERANGKATAN	STATUS	OVERPAID
2021-06-25	MERAK - BAKAUHENI	Dibayar	0

7. Penyesuaian Informasi Indikator yang Diverifikasi oleh Tim CC / CS

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	<p>Eksisting informasi pada indikator yang ditampilkan adalah Identitas Pemesan (gambar terlampir di bawah), seharusnya adalah Informasi Data Penumpang yang diverifikasi.</p> <p>Selain itu, informasi indikator yang diverifikasi ke Pengguna Jasa harus disesuaikan.</p>	<p>Disesuaikan urutan informasi indikator menjadi informasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Penumpang : Muhamad Zahri 2. NIK : Otomatis muncul sesuai Nama Penumpang yang dipilih 3. Layanan : Reguler / Express 4. Jenis Pengguna Jasa : Pejalan Kaki / Kendaraan 5. Golongan : Dewasa/Anak/Bayi (jika jenis PJ Pejalan Kaki) dan Golongan I s/d IX (jika jenis PJ Kendaraan) 6. Nomor Polisi : B1234XYZ (jika jenis PJ Kendaraan) 7. Pelabuhan Asal : Merak 8. Pelabuhan Tujuan : Bakauheni 9. Jadwal Masuk Pelabuhan : 13 Juni 2021, 09:00 WIB <p>Catatan: Field Indikator Nama Penumpang dibuat dalam bentuk dropdown list yang mana ketika di klik akan menampilkan nama-nama penumpang (manifest) yang terdaftar di dalam kode booking tersebut sehingga CC/CS dapat memilih salah 1 (satu) nama penumpang yang dijadikan indikator verifikasi.</p>

Lampiran Gambar 7

INDIKATOR	DATA PENUMPANG	JAWABAN PENUMPANG
Kode Booking	00792FRW	<input checked="" type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Nama Pemesan	MAHARDITA GRACITRA DINDA HB	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Golongan	Pejalan Kaki	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Nomor Plat Kendaraan	-	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Tarif	130,000	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Tanggal & Jam Pembelian Tiket	2021-06-25 12:16:08	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Tanggal & Jam Keberangkatan	2021-06-25 17:10:00	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Pelabuhan Keberangkatan	MERAK - BAKAUHENI	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Nomor HP	089696375796	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah
Email	gracitra.mutasi@gmail.com	<input type="radio"/> Benar <input type="radio"/> Salah

8. Proses Revisi Kelengkapan Dokumen Pengguna Jasa (KTP/STNK/Identitas Rekening) Oleh CC/CS

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	CC/CS hanya bisa klik tombol “Revisi”, yang mana ketika diklik tombol “Revisi” Pengguna Jasa wajib melakukan upload ulang KTP dan STNK.	<p>Dilakukan penyesuaian agar jika ada ketidaksesuaian pada dokumen Pengguna Jasa, CC/CS dapat secara spesifik mendefinisikan dokumen apa yang tidak sesuai, apakah KTP/STNK/Identitas Rekening yang dilengkapi dengan komentar dari CC/CS dimana apa yang ditulis oleh Petugas CC/CS pada kolom komentar tersebut akan tersampaikan kepada Pengguna Jasa melalui E-Mail.</p> <p>Catatan: Ketika button “Revisi” di-klik, akan muncul pop up checklist box dengan isian opsi checklist berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisi KTP; 2. Revisi STNK; 3. Revisi Identitas Rekening. <p>Setelah di-checklist, sebelum submit terdapat kolom komentar yang dapat diketik secara manual oleh CC/CS untuk menjelaskan letak ketidaksesuaian dokumen sehingga dapat dipahami dengan baik oleh Pengguna Jasa, terlampir pada Lampiran Gambar 8.</p> <p>Jika yang perlu direvisi hanya KTP saja, maka Link Revisi yang disampaikan ke Pengguna Jasa hanyalah dapat menyesuaikan Upload KTP saja, STNK dan Informasi Identitas Rekening tidak dapat diubah.</p> <p>Jika KTP dan STNK yang direvisi, maka Link Revisi yang disampaikan ke Pengguna Jasa hanya dapat Upload KTP dan STNK.</p> <p>Jika Identitas Nomor Rekening yang direvisi, maka Link Revisi yang disampaikan kepada Pengguna Jasa hanya dapat mengubah field box Identitas Nomor Rekening, yakni No. Rekening, Bank, dan Nama Pemilik Rekening. Demikian untuk case selanjutnya.</p>

Lampiran Gambar 8 - Contoh Pop Up Checklist Box

Dokumen apa yang tidak sesuai?

☐ **KTP** ☐ **STNK** ☐ **Identitas Rekening**

Komentar:

1. KTP yang anda unggah tidak sesuai dengan Nama Penumpang yang terdaftar pada E-Tiket;
2. No. Rekening, Bank, dan Nama Pemilik Rekening tidak sesuai.

Batal **Kirim**

9. Penyesuaian Narasi Penyampaian E-Mail Revisi Ketidaksesuaian Kelengkapan Dokumen Pengajuan Refund



NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Narasi judul E-Mail eksisting: “ Revisi Link Upload Dokumen Refund Tiket ASDP”	Penyesuaian narasi judul E-Mail menjadi: “Dokumen Kelengkapan Refund Tidak Sesuai”
2	Narasi isi E-Mail eksisting: “Revisi Link Upload Dokumen. Silahkan klik tombol di bawah ini untuk upload dokumen kelengkapan anda”	Penyesuaian Narasi isi E-Mail menjadi: Terimakasih telah menjadi pelanggan setia jasa penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Pengajuan Refund Anda belum dapat diproses karena terdapat kelengkapan dokumen yang tidak sesuai, yaitu: 1. KTP tidak sesuai dengan Nama Penumpang yang tertera pada E-Tiket; 2. STNK tidak sesuai dengan Nomor Polisi Kendaraan yang tertera pada E-Tiket. Silakan klik “Link Revisi Kelengkapan Dokumen” di bawah ini untuk melakukan penyesuaian terhadap dokumen Anda. <u>LINK REVISI KELENGKAPAN DOKUMEN</u>

		<p>Untuk informasi lebih lanjut, hubungi cs@indonesiaferry.co.id atau Contact Center ASDP di (021) 191 atau SMS/Whatsapp di 0811 1021 191.</p> <p>Terima kasih.</p> <p>Salam Hormat, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)</p> <p>Catatan: Narasi pada poin 1 dan 2 mengikuti komentar yang ditulis oleh Petugas CC/CS sebagaimana Poin Nomor 8 di atas.</p>
3	<p>Narasi Link eksisting:</p> <p>“Link Upload Dokumen”</p>	<p>Penyesuaian Narasi isi E-Mail menjadi:</p> <p>“LINK REVISI KELENGKAPAN DOKUMEN”</p>

Lampiran Gambar 9



10. Penyesuaian No. Telepon dan email pada saat Reschedule

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	<p>Pada saat melakukan Reschedule, informasi Nomor Telepon dan Alama E-Mail tidak dapat diubah.</p>	<p>Ditambah fitur edit Nomor Telepon dan Alamat E-Mail dengan mengklik button icon edit  yang terletak di sebelah kanan kolom sebagaimana terlampir pada Lampiran Gambar 10.</p> <p>Catatan: Nomor Telepon dan Alamat E-Mail hanya dapat diubah jika CC/CS mengklik button Edit .</p>

Lampiran Gambar 10

Reschedule CS

Kode Booking 00BG84IQ

FORM RESCHEDULE

Nama
MAHARDITA GRACITRA DINDA HB

NO. TELEPON 089696375796

EMAIL gracitra.mutasi@gmail.com

Proses

11. Unsynchronized Data Reschedule Antara CMS Refund & Reschedule CC/CS dan CMS Ticketing Ferizy

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Data Pengguna Jasa yang melakukan Reschedule on CC/CS ada di CMS Refund & Reschedule on CC/CS (terlihat pada Lampiran Gambar 11A), namun tidak muncul di CMS Ticketing Ferizy sebagaimana terlihat pada Lampiran Gambar 11B.	Dilakukan penyesuaian sinkronisasi data secara <i>end to end</i> sehingga data <i>reschedule</i> yang telah ada di CMS Refund & Reschedule on CC/CS juga ada di CMS Ticketing Ferizy.

Lampiran Gambar 11A menunjukkan terdapat data transaksi Reschedule on CC/CS di CMS Refund & Reschedule on CC/CS

List Reschedule

Tanggal Reschedule 2021-06-25 s/d 2021-06-25 Service Pilih Kode Reschedule Cari Data Cari

Menampilkan 10

NO	TANGGAL RESCHEDULE	KODE BOOKING	KODE BOOKING BARU	KELAS LAYANAN	KODE RESCHEDULE	SERVIS	TANGGAL KEBERANGKATAN LAMA	JAM KEBERANGKATAN LAMA	TANG
1	25 June 2021 13:23:54	00BG84IQ	00QM6GK2	Express	R21175KBQLHX	Kendaraan	25 Juni 2021	16:40:00 - 16:40:00	25 Jun

Menampilkan 1 sampai 1 dari 1 data

Lampiran Gambar 11B menunjukkan tidak terdapat data transaksi Reschedule on CC/CS di CMS Ticketing Ferizy

Home - Reschedule

Tanggal Reschedule 2021-06-18 s/d 2021-06-25 Service Pilih Kode Reschedule Cari Data Cari

Menampilkan 10

NO	TANGGAL RESCHEDULE	KODE BOOKING	KODE BOOKING BARU	KODE RESCHEDULE	SERVIS	TANGGAL KEBERANGKATAN LAMA	JAM KEBERANGKATAN LAMA	TANGGAL KEBERANGKATAN BARU
1	23 June 2021 17:52:23	00LBOX21	00XAGKXE	R21173WLQ4H7	Kendaraan	23 Juni 2021	21:00:00 - 21:00:00	24 Juni 2021

12. Penyesuaian Grid Report Menu “Refund” di CMS Refund & Reschedule on CC/CS dan CMS Ticketing Ferizy

NO	CATATAN	REKOMENDASI
1	Eksisting, grid report yang tampil pada menu “Refund” belum dapat digunakan secara komprehensif.	<p>Dilakukan penyesuaian terhadap grid report table di menu “Refund”.</p> <p>Catatan: Tampilan grid report table “Refund” di CMS Refund & Reschedule on CC/CS dan CMS Ticketing Ferizy harus sama.</p> <p>Template grid report table Refund terlampir dalam Ms. Excel tersendiri.</p>