xDeliverables Wawancara

9 April 2020

Narasumber:

1. Adit - Manager

Pewawancara:

1. Bagas – Developer
2. Ersad – Developer
3. Rangga – Developer

Daftar pertanyaan dan jawaban

1. Sistem pemesanan online selama ini bagaimana? Selain bantuan dari grabfood dan gofood

Jawab: Oke baik, kalau untuk di restoran kami, kami menggunakan media whatsapp sebagai media pemesanan online, jadi nanti pelanggan bisa memesan melalui chat whatsapp

1. Kira-kira ada ketentuan khusus atau tidak untuk melakukan pemesanan itu?

Jawab: Dari kami sendiri kami memiliki beberapa ketentuan khusus yaitu minimal order 30 ribu dan ongkir 2 rb, kemudian juga harus mencantumkan alamat pengiriman dan menu yang mereka pesan.

1. Yang memegang tanggung jawab akun whatsapp itu siapa ya Pak?

Jawab: Kami menugaskan cashier kami untuk menghandle akun whatsapp tersebut

1. Setelah pesanan masuk melalui whatsapp, itu bagaimana alurnya?

Jawab: Untuk alurnya sendiri, setelah pelanggan mengirim pesan melalui whatsapp, kemudian dari kasir sendiri maka akan mencatat pesanan tersebut secara manual ke aplikasi kasir yang kami miliki. Alurnya sendiri mirip seperti transaksi offline, tapi untuk pemesanannya sendiri melalui media whatsapp ini. Setelah pesanan itu masuk tetap kami lakukan pencatatan kemudian pesanan kami sampaikan ke pihak yang ada di dapur, kemudian mereka akan memasak.

1. Kira-kira ada kendala yang Bapak alami selama pesanan melalui whatsapp?

Jawab: Mengenai kendala lagi ya balik lagi karena kami menggunakan media whatsapp, jadi kami tidak bisa memberikan informasi menu kami. Informasi yang kami berikan melalui whatsapp itu terlalu detail yang kami cantumkan. Kami mendapat beberapa komplain mengenai informasi yang kurang.

1. Berapa banyak customer yang melakukan pemesanan online melalui whatsapp?

Jawab: Kurang lebih ada 20 an lah setiap harinya

1. Kira-kira apakah ada pembatasan untuk daerah pengiriman makanan tersebut?

Jawab: Ada, untuk saat ini kami hanya membatasi di sekitar keputih saja

1. Apakah ada batas minimum pesanan yang diantarkan oleh driver?

Jawab: Sebenernya kami sendiri tidak membatasi, selama driver masih bisa untuk membawa pesanan dan kalau rutenya searah juga bisa.

1. Siapa yang biasanya melakukan pengiriman pesanan tersebut?

Jawab: Biasanya dari pegawai kami yang saat itu sedang kosong, dan kami sendiri sebenarnya sudah ada yang tugasnya biasanya untuk mengirim pesanan.

1. Kira-kira ada kendala tidak untuk menemukan lokasi pemesan?

Jawab: Biasanya agak sulit untuk menemukan alamat yang agak mencil atau masuk. Misalkan di daerah Keputih Timur, itu terkadang tidak bisa terdeteksi di maps yang dipunyai driver. Dari kami agak kesulitan untuk menjangkau daerah-daerah yang memang agak dalam.

1. Bagaimana mengenai pembayaran pesanan melalui whatsapp selama ini?

Jawab: Kami selama ini masih menggunakan pembayaran cash, dengan customer memberikan uang cash kepada driver.

1. Apakah ada rencana untuk mengubah sistem pembayaran yang dari whatsapp tersebut?

Jawab: Kalau rencana ada, kami ingin menambahkan dompet digital ke pembayaran. Tapi mungkin dari kami sendiri masih dalam tahap perencanaan, jadi masih belum kami lanjutkan.

1. Perlu workshop pelatihan untuk karyawan bapak dan juga bapak untuk simulasi pemesanan kedepannya?
2. (Manager) Kalau boleh tahu rencana aplikasinya nanti bagaimana ya mas? Apakah menggunakan web atau bagaimana?

Jawab: Aplikasi rencananya menggunakan mobile

1. (Manager) Berarti untuk aplikasinya ini menggunakan mobile ya mas?

Jawab: Iya

1. Jawab: Untuk workshop pelatihan mungkin tidak perlu terlalu intensif juga karena dari karyawan sudah terbiasa menggunakan mobile, tidak perlu terlalu intensif. Cuma perlu dijelaskan fungsi-fungsinya dan sebagai macamnya. Mungkin sekedar menjelaskan bagaimana kerja aplikasinya, tidak perlu sampai workshop
2. Oke baik, kalau dari kami cuma itu saja Pak. Mungkin dari bapak ada yang mau ditanyakan untuk tim developer kami?

Jawab: Untuk sementara kelihatannya belum.

Bukti Wawancara

