

**Nama Stakeholder** : Bayu Novaldi-05111740000085  
**Peran/Posisi** : Kurir  
**Pewawancara** : Isnaini, Risky, Zahrul  
**Notulensi** : Zahrul Zizki Dinanto  
**Tanggal, Waktu** : Rabu, 8 April 2020 pukul 18:30-19:00

Daftar Pertanyaan untuk Stakeholder sebagai “**Kurir**” :

1. Sebagai Kurir, menurut Anda apakah diperlukan adanya fitur login untuk kurir pada aplikasi jasa layanan pengiriman barang JNE?

Jawab:

Perlu biar saya bisa chat bisa pengirim barang atau ngga ke admin agar dapat melapor kalau ada kendala.

2. Sebagai Kurir, kebutuhan sistem seperti apa yang Anda perlukan dalam proses pengiriman barang?

Jawab:

Yang dibutuhkan adalah google maps, karena mempermudah dalam mencari alamat, dan juga dapat via chat dan telfon pengiriman jadi melapor ke admin jika ada satu masalah.

3. Sebagai Kurir, menurut Anda identitas atau informasi(barang, pengirim, tujuan) apa saja yang diperlukan untuk mempermudah pengiriman barang?

Jawab:

Harus ada pengiriman data, penerima, alamat, kalau bisa ada informasi barang yang kita bawa

4. Sebagai Kurir, menurut Anda seberapa penting tanggung jawab seorang kurir dalam proses pengiriman barang?

Jawab:

Sangat penting karena barang harus dikirim dengan cepat dan aman dan juga jangan sampai rusak

5. Sebagai Kurir, menurut Anda seberapa pentingkah fitur untuk mengubah status barang (dari proses sampai ke tujuan akhir)? mengapa demikian?

Jawab:

Penting karena pertanda atau bukti bahwa kita sudah mengirimkan dan tanda bahwa barang sudah sampai

6. Sebagai Kurir, menurut Anda apakah diperlukan fitur untuk komunikasi (misal dalam bentuk chat) antara user (pengirim barang) dengan kurir?

Jawab:

Perlu soalnya kalau alamat yang dituju tidak jelas maka kita bisa chat atau telepon ke pengirim barang

7. Sebagai Kurir, apa saja kendala yang dihadapi di lapangan dalam melakukan proses pengiriman barang?

Jawab:

Kalau selama ini alamat tidak jelas, pengirim susah dikontak, saat sudah sampai penerima tidak ada

8. Sebagai Kurir, menurut Anda apa yang Anda lakukan jika terdapat pengiriman yang tidak menjangkau pelosok dan hanya terbatas pada kota-kota besar saja?

Jawab:

Alamatnya jelas ada di google map, pasti akan saya kirim

9. Sebagai Kurir, menurut Anda ketika mendapati identitas yang tidak lengkap maka pengiriman akan terhambat. Apakah ada layanan untuk memberitahu user / admin mengenai situasi tersebut?

Jawab:

Untuk itu mungkin kita bisa chat ke user dan laporan ke adminnya

10. Sebagai Kurir, bagaimana menurut Anda jika Anda salah dalam mengirimkan paket ke alamat tujuan? apa yang Anda lakukan?

Jawab:

Ya kalau salah alamat, tetap saya kirimkan ke alamat yang ada

11. Sebagai Kurir, menurut Anda apa yang Anda lakukan jika terdapat nomor resi pengiriman yang sulit untuk dilacak?

Jawab:

Kalau misalnya belum ada fitur nya maka lapor ke admin, kalau sudah ada saya lanjutkan kalau tidak ada saya laporkan

12. Sebagai Kurir, bagaimana menurut Anda jika user mencantumkan alamat yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan alamat tujuan?

Jawab:

Sebisa mungkin saya akan menghubungi pengirimnya, kalau tidak ada saya lapor ke adminnya

13. Sebagai Kurir, menurut Anda bagaimana inovasi sistem yang Anda inginkan untuk dapat meningkatkan kualitas jasa layanan pengiriman barang melalui JNE?

Jawab:

Kalau bisa di JNE fiturnya langsung terhubung ke google maps

14. Sebagai Kurir, bagaimana anda meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan oleh JNE?

Jawab:

Untuk meningkatkan kualitas maka harus mengantar dengan aman dan cepat