

DOKUMEN
SPESIFIKASI KEBUTUHAN PERANGKAT LUNAK
SI JNE EXPRESS

untuk:

PT. JNE Express Indonesia

Dipersiapkan oleh:

KELOMPOK 3

Isnaini Nurul KurniaSari (05111740000010)

Risky Aswi Narni (05111740000014)


Zahrul Zizki Dinanto (05111740000168)

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Kampus ITS Keputih Sukolilo Surabaya

	Jurusan Teknik Informatika ITS	Nomor Dokumen		Halaman
		SKPL-K03		1 / 16 hlm
		Revisi	-	8 Mei 2020

DAFTAR PERUBAHAN

Revisi	Deskripsi
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	

INDEX TGL	-	A	B	C	D	E	F	G
Ditulis oleh								
Diperiksa oleh								
Disetujui oleh								

Daftar Halaman Perubahan

Halaman	Revisi	Halaman	Revisi

Daftar Tabel

Tabel 1 Aturan Penomoran	8
Tabel 2 Karakteristik Pengguna	11

Daftar Isi

1	Pendahuluan	6
1.1	Tujuan Penulisan Dokumen	6
1.2	Lingkup Masalah	6
1.3	Definisi dan Istilah.....	6
1.4	Aturan Penamaan dan Penomoran	7
1.5	Referensi	7
1.6	Ikhtisar Dokumen	7
2	Deskripsi Umum Perangkat Lunak	8
2.1	Deskripsi Umum Sistem	8
2.2	Fungsi Produk.....	8
2.3	Karakteristik Pengguna.....	8
2.4	Batasan.....	111
2.5	Lingkungan Operasi.....	111
3	Klasifikasi Kebutuhan-Fitur	Error! Bookmark not defined.
3.1	Fitur mengecek tarif kiriman dan estimasi hari (ETD).....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Deskripsi dan Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Stimulus/Rangkaian Respon	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
3.2	Fitur <i>tracking</i> (pelacakan) barang	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Deskripsi dan Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Stimulus/Rangkaian Respon	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
3.3	Fitur Pencarian Lokasi Kantor JNE terdekat	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Deskripsi dan Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Stimulus/Rangkaian Respon	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
3.4	Fitur Download dan Melihat list kode pos di seluruh Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Deskripsi dan Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Stimulus/Rangkaian Respon	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
3.5	Fitur Pencarian Melihat Profil Perusahaan, Produk & layanan JNE ..	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Deskripsi dan Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Stimulus/Rangkaian Respon	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
3.6	Fitur Bertanya kepada Customer Service	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Deskripsi dan Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Stimulus/Rangkaian Respon	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.
3.7	Fitur Platform sebagai jembatan antara CS, Kurir dan Pelanggan untuk berkomunikasi	Error! Bookmark not defined.
	Bookmark not defined.5	
3.7.1	Deskripsi dan Prioritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Stimulus/Rangkaian Respon	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Kebutuhan Fungsional	Error! Bookmark not defined.

1 Pendahuluan

1.1 Tujuan Penulisan Dokumen

Dokumen ini berisi Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL) atau *Software Requirement Specification (SRS)* untuk Sistem Informasi JNE Express. Tujuan dari penulisan dokumen ini adalah untuk memberikan penjelasan mengenai perangkat lunak yang akan dibangun baik berupa gambaran umum maupun penjelasan detail dan menyeluruh.

Pengguna dari dokumen ini adalah pengembang perangkat lunak Sistem Informasi JNE Express dan pengguna dari perangkat lunak yang terlibat dalam sistem. Dokumen ini akan digunakan sebagai bahan acuan dalam proses pengembangan dan sebagai bahan evaluasi pada saat proses pengembangan perangkat lunak maupun di akhir pengembangannya. Dengan adanya dokumen SKPL ini diharapkan pengembangan perangkat lunak akan lebih terarah dan lebih terfokus serta tidak menimbulkan ambiguitas terutama bagi pengembang perangkat lunak sistem informasi.

1.2 Lingkup Masalah

Aplikasi Sistem Informasi JNE Express merupakan aplikasi layanan jasa pengiriman barang di seluruh wilayah Indonesia. JNE Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Sistem layanan jasa pengiriman barang JNE terintegrasi secara efektif, efisien, dan fleksibel. Beberapa masalah yang dapat diatasi oleh sistem ini antara lain adalah permasalahan berupa keluhan pelanggan JNE mengenai barang kiriman yang tidak sesuai dengan estimasi hari, serta pelanggan merasa kesulitan untuk melacak posisi barang kiriman dan status pengiriman barang, barang kiriman pelanggan tertukar dengan pelanggan lain. Dengan diterapkannya sistem ini, antara lain pelacakan barang kiriman yang jelas serta terdapat platform khusus yaitu jembatan khusus antara kurir, pelanggan JNE, dan Customer Service. Dengan adanya platform khusus ini maka dapat memudahkan pengguna untuk memastikan kurir yang terlibat dan Customer Service secara langsung jika terjadi permasalahan dan keluhan terhadap pelayanan pengiriman jasa layanan JNE Express. Dengan diterapkannya sistem ini admin, kurir, customer service serta pelanggan JNE tidak akan menemui permasalahan-permasalahan tersebut karena sudah ditangani oleh sistem. Sistem ini berbasis website dan bisa dioperasikan di semua device terutama komputer, laptop, tablet dan *Smartphone*.

1.3 Definisi dan Istilah

Berikut adalah daftar definisi dan istilah penting yang digunakan dalam dokumen SKPL ini:

- o SRS : *Software Requirements Specification*, atau
- o SKPL : Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak
- o PHP : PHP: Hypertext Preprocessor

1.4 Aturan Penamaan dan Penomoran

Penulisan dokumen SKPL ini menggunakan berbagai macam aturan penamaan dan penomoran yang berbeda-beda untuk beberapa bagian tertentu. Aturan penamaan dan penomoran yang digunakan berdasarkan hal/bagian tersebut adalah seperti yang tercantum pada Tabel 1 berikut ini.

Hal/Bagian	Aturan Penomoran/Penamaan
Kebutuhan Fungsional	SKPL-FXX : Menunjukkan kebutuhan fungsional ke-XX
Kebutuhan Non Fungsional	SKPL-NFXX : Menunjukkan kebutuhan non fungsional ke-XX
Ringkasan kebutuhan fungsional	SKPL-Fxxx dimana xxx adalah tiga digit bilangan bulat dimulai dari 000
Ringkasan kebutuhan non-fungsional	SKPL-NFxxx dimana xxx adalah tiga digit bilangan bulat dimulai dari 000

Tabel 1 Aturan Penomoran

1.5 Referensi

Beberapa *textbook*, panduan, atau dokumentasi lain yang digunakan sebagai acuan dalam pengembangan perangkat lunak ini adalah sebagai berikut :

1. Dennis, Alan, dkk. *System Analysis Design UML 5th edition*. John Wiley & Sons Inc.
2. Shelly, Gary B. dan Rosenblatt, Harry J. *System Analysis and Design 9e*. Boston: Course Technology
3. Panduan Penggunaan dan Pengisian Spesifikasi Perangkat Lunak (SKPL), Jurusan Teknik Informatika, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
4. Panduan Pengisian Spesifikasi Perangkat Lunak (SKPL) Berorientasi Proses, Jurusan Teknik Informatika, Institut Teknologi Sepuluh Nopember

1.6 Ikhtisar Dokumen

Dokumen ini secara garis besar terdiri dari tiga bab dengan perincian sebagai berikut:

- Bab 1 Pendahuluan, merupakan pengantar dokumen SKPL ini yang berisi tujuan penulisan dokumen, lingkup masalah, juga memuat definisi dan istilah yang digunakan serta deskripsi umum dokumen yang merupakan ikhtisar dokumen SKPL.
- Bab 2 Deskripsi Global Perangkat Lunak, mendefinisikan perspektif produk perangkat lunak serta asumsi dan ketergantungan yang digunakan dalam pengembangan SI JNE Express.
- Bab 3 Deskripsi Rinci Kebutuhan, mendeskripsikan kebutuhan khusus bagi SI JNE Express, yang meliputi kebutuhan antarmuka eksternal, kebutuhan fungsionalitas, kebutuhan performansi, batasan perancangan, atribut sistem perangkat lunak, dan kebutuhan lain dari SI JNE Express.

2 Deskripsi Umum Perangkat Lunak

2.1 Deskripsi Umum Sistem

SI JNE Express ini merupakan perangkat lunak laman web yang digunakan dalam jasa layanan pengiriman barang. SI JNE Express berkaitan dengan beberapa entitas luar, yaitu *pelanggan JNE*, *admin*, *kurir* dan *customer service*. Pelanggan JNE memiliki hak akses untuk mengecek tariff kiriman dan estimasi hari (ETD) berdasarkan lokasi tujuan dan berat barang, melakukan tracking (pelacakan) dan melihat detail status barang yang dikirimkan, bertanya kepada Customer Service atas keluhan dan masalah yang dihadapi ketika menggunakan jasa layanan pengiriman barang JNE, menggunakan platform khusus yaitu jembatan antara CS, admin, kurir, dan user untuk saling berkomunikasi.

2.2 Fungsi Produk

Perangkat Lunak SI JNE Express ini mempunyai beberapa fungsi utama, antara lain:

1. (SKPL-F01) Mengecek tarif kiriman dan estimasi hari (ETD) berdasarkan lokasi tujuan dan berat barang
2. (SKPL-F02) Melakukan *tracking* atau pelacakan dan melihat detail status barang yang dikirimkan
3. (SKPL-F03) Mencari lokasi kantor JNE terdekat
4. (SKPL-F04) Mendownload dan melihat list kode pos di seluruh Indonesia
5. (SKPL-F05) Melihat profile perusahaan, produk & layanan yang dimiliki oleh JNE
6. (SKPL-F06) Bertanya kepada Customer Service melalui telepon, email, maupun form online/Ask Joni
7. (SKPL-F07) Platform sebagai jembatan antara Customer Service, Kurir, dan Pelanggan JNE untuk berkomunikasi

2.3 Karakteristik Pengguna

Karakteristik pengguna dijabarkan dalam tabel berikut ini.

Kategori Pengguna	Tugas	Hak Akses ke aplikasi	Kemampuan yang harus dimiliki
Pelanggan (User) JNE Express	<ul style="list-style-type: none">• Memperoleh nomor resi sebagai bukti pengiriman barang dari jasa layanan JNE. Nomor resi ini digunakan pelanggan untuk melacak atau <i>tracking</i> dan melihat status pengiriman barang kiriman.	<ul style="list-style-type: none">• Mengecek tarif kiriman dan estimasi hari (ETD) berdasarkan lokasi tujuan dan berat barang.• Melakukan <i>tracking</i> atau pelacakan dan melihat detail status barang yang dikirimkan.• Mencari lokasi kantor JNE terdekat.• Mendownload dan melihat list kode pos di seluruh Indonesia.	Mampu menggunakan <i>website</i> atau laman penjelajah (browser)

Kategori Pengguna	Tugas	Hak Akses ke aplikasi	Kemampuan yang harus dimiliki
		<ul style="list-style-type: none"> • Melihat profile perusahaan, produk & layanan yang dimiliki oleh JNE. • Bertanya kepada Customer Service melalui telepon, email, maupun form online/Ask Joni. • Saling berinteraksi dan berkomunikasi dengan menggunakan platform khusus sebagai jembatan antara admin, customer service, serta kurir. 	
Admin	<ul style="list-style-type: none"> • Memonitor perkembangan <i>website</i> JNE Express • Mengelola data pelanggan JNE Express • Mengelola data nomor resi di setiap pengiriman barang. • Mengambil tindakan secepatnya jika terjadi kesalahan yang diakibatkan oleh sistem. • Melakukan proses backup data secara berkala. • Bertanggung jawab terhadap konfigurasi server berupa fitur-fitur atau modul yang telah disediakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki akses ke semua fitur yang ada di website JNE Express • Mengelola data pelanggan JNE Express • Mengelola data nomor resi di setiap pengiriman barang. • Melakukan proses backup data secara berkala. • Saling berinteraksi dan berkomunikasi dengan menggunakan platform khusus sebagai jembatan antara customer service, kurir, serta pelanggan. 	Mampu mengoperasikan komputer dengan laman penjelajah (browser), bertanggung jawab terhadap setiap konfigurasi di semua fitur serta mengambil keputusan secepatnya jika terjadi kesalahan pada sistem.
Kurir	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu memeriksa dan mengemas barang supaya bisa layak antar dan tidak rusak dalam pengiriman. 	Saling berinteraksi dan berkomunikasi dengan menggunakan platform khusus sebagai jembatan antara admin, kurir, serta pelanggan.	Mampu menggunakan <i>website</i> atau laman penjelajah (browser).

Kategori Pengguna	Tugas	Hak Akses ke aplikasi	Kemampuan yang harus dimiliki
	<ul style="list-style-type: none"> • Mengambil barang atau dokumen dari para konsumen. • Memeriksa terlebih dahulu barang yang akan dikirimkan supaya tidak terjadi kesalahan pengiriman barang. • Mengantarkan barang kiriman atau dokumen penting atau dokumen secara bertanggung jawab dan tepat waktu. • Memastikan jika barang tersebut telah diterima oleh pelanggan JNE dalam keadaan baik dan tidak rusak. • Menjaga kerahasiaan barang dan juga menjaga keamanan dari dokumen yang dikirimkan. • Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan. • Membuat laporan harian tentang barang yang sudah di kirim dan di terima konsumen. 		
Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani informasi dari pelanggan JNE Express. • Membangun hubungan baik dengan pelanggan (<i>Customer Relation Officer</i>). • Menjawab pertanyaan dan pesan (keluhan atau masalah) yang dihadapi 	<ul style="list-style-type: none"> • Menjawab pertanyaan dan pesan (keluhan atau masalah) yang dihadapi oleh pelanggan JNE Express ketika menggunakan jasa layanan JNE Express. 	Mampu menggunakan <i>website</i> atau laman penjelajah (browser).

Kategori Pengguna	Tugas	Hak Akses ke aplikasi	Kemampuan yang harus dimiliki
	<p>oleh pelanggan JNE Express ketika menggunakan jasa layanan JNE Express.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Customer Service. • Memberikan kemudahan kepada pelanggan berupa informasi untuk menampung keluhan dan permasalahan sebagai tempat konsultasi. 		

Tabel 2 Karakteristik pengguna

2.4 Batasan

Pengembangan Sistem Informasi ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yaitu sebagai berikut :

1. Karena sistem informasi dibangun berbasis website, maka sangat dibutuhkannya layanan internet
2. Ketidaksiapan tokoh yang mengoperasi.
3. Pengiriman tidak menjangkau pelosok dan hanya terbatas pada kota-kota besar saja.

2.5 Lingkungan Operasi

Lingkungan operasi untuk menggunakan website layanan jasa pengiriman barang JNE Express dalam pengembangannya adalah sebagai berikut :

- ✓ Lingkungan operasi website layanan jasa pengiriman barang JNE Express dapat diakses dimana saja selama tersedia koneksi internet.

3 Klasifikasi Kebutuhan - Fitur

3.1 *Fitur Mengecek tarif kiriman dan estimasi hari (ETD) berdasarkan lokasi tujuan dan berat barang (SKPL-F01)*

3.1.1 Deskripsi dan Prioritas

- ✓ Fasilitas layanan pengecekan tarif atau ongkos kirim barang dapat digunakan untuk pelanggan JNE Express tanpa perlu login. Pengguna dapat memasukkan kota asal di kolom From, dan kota tujuan di kolom tujuan/destinasi (To), berat barang (weight) dan aplikasi akan menginformasikan tarif pengiriman sesuai dengan kota yang diinginkan.
- ✓ Prioritas untuk fitur ini adalah medium.

3.1.2 Stimulus/Rangkaian Respon

- ✓ Stimulus : Pelanggan dapat memasukkan kota asal di kolom From, dan kota tujuan di kolom tujuan/destinasi (To), berat barang (weight).
- ✓ Respon : Sistem mengquery pengguna untuk mendapatkan detail nama layanan, jenis kiriman, tarif kiriman serta estimasi hari (ETD) berdasarkan lokasi tujuan dan berat barang.

3.1.3 Kebutuhan Fungsional

3.1.3.1 Sistem dapat menginput form pengecekan tarif kiriman barang

3.1.3.2 Sistem dapat menampilkan informasi secara detail nama layanan, jenis kiriman, tarif kiriman serta estimasi hari (ETD) berdasarkan lokasi tujuan dan berat barang

3.2 *Fitur tracking (pelacakan) barang dan melihat (SKPL-F02)*

3.2.1 Deskripsi dan Prioritas

- ✓ Pelanggan JNE akan dimudahkan dalam melihat riwayat pengiriman dengan menggunakan nomor resi melakukan pengiriman barang. Nomor resi adalah nomor bukti pengiriman yang berasal dari jasa layanan JNE berupa lembaran kertas dengan nomor seri tertentu. Nomor resi berfungsi sebagai identitas paket dan merupakan bukti bahwa paket pesanan customer telah benar-benar dikirim oleh jasa layanan pengiriman barang JNE.
- ✓ Prioritas untuk fitur ini adalah medium.

3.2.2 Stimulus/Rangkaian Respon

- ✓ Stimulus : Pelanggan memasukkan nomor resi dan kode captcha
- ✓ Respon : Sistem mengquery untuk memperoleh informasi nomor resi, jenis jasa layanan pengiriman, lokasi tujuan, penerima barang, tanggal diterima, serta status pengiriman barang.
- ✓ Stimulus : Jika pelanggan ingin melihat detail status pengiriman barang, pelanggan mengklik nomor

resi/no AWB

- ✓ Respon : Sistem mengquery untuk menampilkan status pengiriman barang, yaitu tanggal pengiriman barang dan status posisi pengiriman barang berada.

3.2.3 Kebutuhan Fungsional

- 3.2.3.1 Sistem dapat menginputkan nomor resi pengiriman barang dan kode captcha.
- 3.2.3.2 Sistem dapat menampilkan informasi berupa; nomor resi, jenis jasa layanan pengiriman, lokasi tujuan, penerima barang, tanggal diterima, penerima, serta status pengiriman barang.
- 3.2.3.3 Sistem dapat menampilkan informasi status barang pengiriman barang, yaitu tanggal pengiriman barang dan status posisi pengiriman barang berada.

3.3 Fitur Pencarian lokasi kantor JNE terdekat (SKPL-F03)

3.3.1 Deskripsi dan Prioritas

- ✓ Fasilitas layanan untuk mencari lokasi gerai/titik layanan JNE terdekat yang dapat diakses oleh pelanggan JNE. Fasilitas layanan ini terdapat di menu JNE Nearby. Pelanggan JNE diminta untuk mengaktifkan fitur GPS pada smartphone untuk menggunakan fasilitas layanan ini.
- ✓ Prioritas untuk fitur ini adalah medium

3.3.2 Stimulus/Rangkaian Respon

- ✓ Stimulus : Pelanggan mengklik fitur JNE Nearby.
- ✓ Respon : Sistem mengquery untuk memperoleh lokasi pelanggan saat ini dengan cara menangkap sinyal GPS untuk mendapatkan lokasi kantor JNE terdekat.
- ✓ Stimulus : Pelanggan mengklik tombol di pojok kanan atas dan drag lokasi untuk memperbesar.
- ✓ Respon : Sistem menampilkan kantor JNE terdekat berdasarkan lokasi pelanggan saat ini.

3.3.3 Kebutuhan Fungsional

- 3.3.3.1 Sistem dapat menginputkan lokasi pelanggan saat ini dengan menangkap sinyal GPS untuk mendapatkan lokasi kantor JNE terdekat.
- 3.3.3.2 Sistem menampilkan lokasi kantor JNE terdekat berdasarkan lokasi pelanggan JNE saat ini

3.4 Fitur Donwload dan Melihat list kode pos di seluruh Indonesia (SKPL-F04)

3.4.1 Deskripsi dan Prioritas

- ✓ Fasilitas layanan untuk melihat dan mendownload list kode pos seluruh Indonesia. Fitur ini berfungsi untuk memudahkan pelanggan JNE ketika mencantumkan kode pos alamat tujuan pengiriman barang.
- ✓ Prioritas untuk fitur ini adalah Low

3.4.2 Stimulus/Rangkaian Respon

- ✓ Stimulus : Pelanggan mengklik fitur “Download kode pos”
- ✓ Respon : Sistem mengquery untuk menampilkan informasi list kode pos berupa “Data Kodepos WEB.pdf”, informasi berupa provinsi, nama kab/kota, kecamatan, kelurahan serta nomor kode pos di seluruh wilayah Indonesia.

3.4.3 Kebutuhan Fungsional

- 3.4.3.1 Sistem menampilkan informasi list kode pos berupa “Data Kodepos WEB.pdf”, informasi berupa provinsi, nama kab/kota, kecamatan, kelurahan serta nomor kode pos di seluruh wilayah Indonesia.

3.5 *Fitur Melihat profile Perusahaan, Produk & Layanan yang dimiliki oleh JNE (SKPL-F05)*

3.5.1 Deskripsi dan Prioritas

- ✓ Fasilitas layanan yang berisi informasi tentang profile perusahaan serta detail produk & layanan pengiriman barang JNE. Profile perusahaan berisi detail visi misi perusahaan, sejarah & milestone, nilai perusahaan, jajaran direktur, penghargaan, dan CSR. Produk & layanan menampilkan detail jenis-jenis layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh JNE.
- ✓ Prioritas untuk fitur ini adalah Medium.

3.5.2 Stimulus/Rangkaian Respon

- ✓ Stimulus : Pelanggan mengklik fitur “perusahaan” pada aplikasi atau website JNE.
- ✓ Respon : Sistem menampilkan informasi secara detail tentang profile perusahaan berisi visi misi perusahaan, sejarah & milestone, nilai perusahaan, jajaran direktur, penghargaan, dan CSR.
- ✓ Stimulus : Pelanggan mengklik fitur “produk & layanan” pada aplikasi atau website JNE.
- ✓ Respon : Sistem menampilkan informasi tentang produk & layanan yang berisi informasi detail jenis-jenis layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh JNE.

3.5.3 Kebutuhan Fungsional

- 3.5.3.1 Sistem menampilkan informasi tentang detail profile perusahaan. Profile perusahaan berisi visi misi perusahaan, sejarah & milestone, nilai perusahaan, jajaran direktur, penghargaan, dan CSR.
- 3.5.3.2 Sistem menampilkan informasi tentang produk & layanan yang berisi informasi detail jenis-jenis layanan pengiriman barang yang ditawarkan oleh JNE.

3.6 *Fitur Bertanya kepada Customer Service melalui telepon, email, maupun form online/Ask Joni (SKPL-F06)*

3.6.1 Deskripsi dan Prioritas

- ✓ Fasilitas layanan berupa pelayanan customer service (Ask Joni) untuk pelanggan JNE oleh Customer Service yang menerima keluhan atau masalah yang dihadapi ketika menggunakan jasa layanan pengiriman barang JNE.
- ✓ Prioritas untuk fitur ini adalah Medium

3.6.2 Stimulus/Rangkaian Respon

- ✓ Stimulus : Pelanggan memilih jenis layanan tanya pada Ask Joni, dan pelanggan mengklik “Ask Now”
- ✓ Respon : Sistem menampilkan form pertanyaan yang berisi nama lengkap, email, nomor handphone, pilihan jenis layanan (subject), serta pesan (keluhan/masalah/pertanyaan) seputar JNE.
- ✓ Stimulus : Pelanggan mengisi form pertanyaan yang berisi nama lengkap, email, nomor handphone, pilihan jenis layanan (subject), serta pesan (keluhan/masalah/pertanyaan) seputar JNE, kemudian pelanggan mengklik send message.
- ✓ Respon : Sistem memberikan notifikasi pesan telah berhasil dikirimkan.

3.6.3 Kebutuhan Fungsional

- 3.6.3.1 Sistem menampilkan form pertanyaan yang berisi nama lengkap, email, nomor handphone, pilihan jenis layanan (subject), serta pesan (keluhan/masalah/pertanyaan) seputar JNE.
- 3.6.3.2 Sistem menyimpan data form pertanyaan pelanggan yang berisi nama lengkap, email, nomor handphone, pilihan jenis layanan (subject), serta pesan (keluhan/masalah/pertanyaan) seputar JNE, kemudian pelanggan mengklik send message.

3.7 *Fitur Platform sebagai jembatan antara Customer Service, Kurir, dan Pelanggan JNE untuk berkomunikasi (SKPL-F07)*

3.7.1 Deskripsi dan Prioritas

- ✓ Fasilitas berupa platform sebagai jembatan antara Customer Service, kurir, dan pelanggan JNE. Platform ini berfungsi untuk memudahkan Customer Service, dan kurir dalam menjalankan tugasnya masing-masing.
- ✓ Prioritas untuk fitur ini adalah High.

3.7.2 Stimulus/Rangkaian Respon

- ✓ Stimulus : Pelanggan JNE mengklik fitur “Chat”
- ✓ Respon : Sistem menampilkan pop up yang berisi nomor resi dan kode captcha
- ✓ Stimulus : Pelanggan JNE memasukkan nomor resi dan kode captcha
- ✓ Respon : Sistem menampilkan riwayat perjalanan pengiriman barang dan terdapat list nama kurir yang terlibat dalam pengiriman barang berdasarkan nomor resi
- ✓ Stimulus : Pelanggan dapat memantau dan dapat berkomunikasi melalui via chat yang ditujukan kepada kurir yang terlibat, admin, customer service di setiap pengiriman barang

3.7.3 Kebutuhan Fungsional

- 3.7.3.1 Sistem menampilkan pop up yang berisi nomor resi dan kode captcha
- 3.7.3.2 Sistem menginputkan nomor resi dan kode captcha
- 3.7.3.3 Sistem menampilkan riwayat perjalanan pengiriman barang dan terdapat list nama kurir yang terlibat dalam pengiriman barang berdasarkan nomor resi
- 3.7.3.4 Sistem menyediakan komunikasi melalui chat online antara pelanggan JNE, kurir, dan customer service.