

Nama Stakeholder : Yasinta-05111740000054
Peran/Posisi : End User
Pewawancara : Isnaini, Risky, Zahrul
Notulensi : Risky Aswi Narni
Tanggal, Waktu : Rabu, 8 April 2020 pukul 17:00-17:40

Daftar Pertanyaan untuk Stakeholder sebagai “end-user” :

1. Sebagai end user, menurut Anda kebutuhan utama seperti apa yang dibutuhkan untuk jasa pengiriman barang JNE?

Jawab :

Ongkos kirim,Tracking,menghubungi CS

2. Sebagai end-user, menurut Anda seberapa penting untuk user mengetahui ongkos kirim/tarif di setiap pengiriman barang?

Jawab :

Sangat penting,karena jika ingin mengirim barang kita tahu biaya yang diperlukan

3. Sebagai end-user apakah fitur-fitur di website JNE Express telah memenuhi kebutuhan Anda? jika belum, fitur apa yang masih belum di cover website JNE Express?

Jawab :

Fitur promo untuk mengirim barang ke daerah2 tertentu

4. Sebagai end user, menurut Anda apakah **login** aplikasi diperlukan untuk pelacakan pengiriman barang? mengapa demikian?

Jawab :

Untuk di website tidak perlu,karena jika menggunakan aplikasi malas untuk login.hanya perlu melacak barang. Untuk di mobile perlu karena bisa langsung terlihat pemberituannya lewat handphone

5. Sebagai end user, menurut Anda seberapa penting pelacakan barang diperlukan untuk mengetahui proses pengiriman barang?

Jawab :

Sangat penting,karena kita dapat mengetahui barang yang dikirimkan sudah sampai mana. Jika barang tidak sampai2 bisa tau kendalanya dan dimana barangnya.

6. Sebagai end user, menurut Anda seberapa penting anda mengetahui dalam pencarian lokasi kantor JNE terdekat? mengapa demikian?

Jawab :

Sangat penting,jika ada fitur lokasi jne terdekat lebih baik karena dapat mengetahui posisi jne terdekat saat ini.

7. Sebagai end user, menurut Anda seberapa penting anda mengetahui estimasi hari (ETD) untuk masing-masing jenis layanan?

Jawab :

Sangat penting,karena dapat memilih kurir dan menghitung berapa lama pengiriman dilakukan.

8. Sebagai end user, menurut Anda layanan customer service seperti apa yang diperlukan untuk jasa pengiriman barang?

Jawab :

Bisa menggunakan chat, secara asynronus atau telfon

9. Sebagai end user, menurut Anda metode pembayaran seperti apa yang paling sering digunakan untuk melakukan transaksi proses pengiriman barang melalui JNE?

Jawab :

Biasanya secara langsung atau menggunakan mobile banking dan sejenisnya

10. Sebagai end user, seberapa penting identitas kurir pengiriman barang pada saat pelacakan pengiriman barang dilakukan? Mengapa demikian?

Jawab :

Nama pengirim dan nomer hp pengirim,jika pending bisa langsung menghubungi orangnya tentang keterangan barang.

11. Sebagai end user, seberapa penting list kode pos untuk mengetahui alamat pengiriman barang di seluruh Indonesia? Mengapa demikian?

Jawab :

Penting,karena untuk pengiriman jenis apapun menggunakan kode pos.

12. Sebagai end user, apakah diperlukan adanya testimoni untuk penggunaan aplikasi pengiriman barang JNE? Mengapa demikian?

Jawab :

Bisa sangat penting,dengan adanya testi dapat mengembangkanaplikasi dan mendapatkan feedback untuk memperbaiki kualitas.

13. Sebagai end user, bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dalam memberikan fasilitas jasa pengiriman barang JNE?

Jawab :

Harus merespon pesan dengan cepat, belum pernah menggunakan

14. Sebagai end user, menurut Anda apakah diperlukan adanya layanan COD untuk jasa pengiriman barang melalui JNE? mengapa demikian?

Jawab :

Perlu, karena belum tentu dirumah,