

Nama Stakeholder : Wasilatul Dewi Ningrum-05111740000004
Peran/Posisi : Customer Service
Pewawancara : Isnaini, Risky, Zahrul
Notulensi : Isnaini
Tanggal,waktu wawancara : Selasa, 7 April 2020 pukul 21:30-22:00

Daftar Pertanyaan untuk Stakeholder sebagai “**Customer Service**” :

1. Sebagai Customer Service, menurut Anda pertanyaan apa saja yang sering ditanyakan oleh user (customer) yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE?

Jawab :

Menurut saya, customer itu biasanya menanyakan jenis-jenis layanan kami, perbedaan, perbandingan harga, estimasi hari, melacak pengiriman barang, mengecek nomor resi.

2. Sebagai Customer Service, bagaimana syarat dan ketentuan apa saja agar user dapat menggunakan layanan ask joni (tanya CS)?

Jawab :

Menurut saya, sebelum bertanya diwajibkan mencantumkan identitas diri dan domisili mereka karena bisa jadi menurut saya permasalahan mereka itu bisa diatasi oleh kantor JNE terdekat. Tidak perlu login tidak masalah, tapi kalau misal login itu lebih baik karena lebih memudahkan kita sebagai Customer Service untuk menfollow up lagi mereka jika terjadi masalah.

3. Sebagai Customer Service, menurut Anda apakah user diwajibkan untuk menginputkan data identitas sebelum bertanya? Mengapa demikian?

Jawab :

Menurut saya, itu perlu identitasnya lengkap dan harus ada alamat yang lengkap karena itu sangat memudahkan kami dalam proses layanan jasa Customer Service.

4. Sebagai Customer Service, jenis layanan tanya Customer Service seperti apa yang sering digunakan oleh user untuk menanyakan informasi?

Jawab :

Menurut saya, jenis layanan berupa chat karena chatnya itu realtime, bisa berupa respon singkat dan akurat untuk kita cepat membalas (responsif jika user menggunakan layanan chat online).

5. Sebagai Customer Service, apakah terdapat fitur layanan Customer Service khusus yang membedakan jasa layanan pengiriman barang JNE dengan yang lainnya? mengapa demikian?

Jawab :

Menurut saya, kelebihan kami di jenis- jenis layanan Customer Service (Ask Joni) misal via telepon, email, live chat, chat online.

6. Sebagai Customer Service, apa saja kendala yang ditemui di lapangan dalam memberikan pelayanan kepada user?

Jawab :

Menurut saya, user kesulitan mengutarakan permasalahan jadi rawan miss kom, kalau via telepon masalah sinyal, dan via chat online masalah internet.

7. Sebagai Customer Service, menurut Anda Apakah JNE Express sudah memberikan yang terbaik perihal macam-macam layanan untuk bertanya pada CS ? mengapa demikian?

Jawab :

Menurut saya pribadi sebagai Customer Service sudah cukup baik karena kita sudah memaksimalkan dengan baik layanannya. Untuk layanan Customer Service lebih suka melayani satu layanan saja, semisal saya hanya fokus handle layanan via telepon saja, kemudian rekan saya fokus handle layanan chat online saja.

8. Sebagai Customer Service, apakah ada batasan durasi waktu ketika user menanyakan seputar informasi jasa pengiriman barang? mengapa demikian?

Jawab :

Menurut saya, sangat perlu ada batasan durasi waktu karena customer yang kami layani kan banyak, jadi kami bantu pertanyaan intinya saja, namun jika informasi untuk pertanyaannya sudah ada di website, maka kami langsung arahkan customer untuk membuka websitenya.

9. Sebagai Customer Service, Apa yang Anda lakukan jika terdapat user yang merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa pengiriman barang JNE?

Jawab :

Menurut saya, setelah mereka memberikan layanan kita sediakan form isinya feedback atas pelayanan jasa pengiriman barang JNE. Menurut saya, formnya itu efektif jika user mengisi keluhan atau kesan atas jasa layanan pengiriman barang JNE tersampaikan dengan baik.

10. Sebagai Customer Service, Apa yang Anda lakukan jika terdapat user yang complain tentang paketan barang mereka yang belum sampai?

Jawab :

Menurut saya, akan kami bantu tracking sesuai nomor resi, tanggal pengiriman, alamat tujuan dan akan kami bantu cari solusi dari permasalahan dan akan kami bantu cari solusi sesuai dengan divisi yang bersangkutan.

11. Sebagai Customer Service, Menurut Anda apakah diperlukan untuk sebuah platform khusus sebagai jembatan antara CS, Admin, dan kurir? mengapa demikian?

Jawab :

Menurut saya perlu karena tidak semua permasalahan itu berakhir di customer service tetapi hanya kami hanya memberi informasi seputar pengiriman barang. Kalau saya sebagai customer service perlu adanya platform tersebut jika ada masalah hal hal yang tidak diinginkan atau sesuai permasalahan bisa diteruskan ke divisi-divisi yang sesuai.

12. Sebagai Customer Service, menurut Anda kebutuhan sistem seperti apa yang Anda butuhkan untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada user?

Jawab :

Menurut saya, sistem yang bisa diakses bareng-bareng (cs nya kan ga cuman satu tetapi banyak), sistemnya realtime (ada pertanyaan masuk kita langsung menjawab dengan cepat dan melayani dengan baik).

13. Sebagai Customer Service, bagaimana cara Anda meningkatkan layanan agar user tetap setia menggunakan layanan jasa pengiriman barang JNE?

Jawab :

Menurut saya, informasi yang ada di web diperjelas, mungkin untuk menghubungi kami sendiri ada kategorisasi permasalahan jadi udah ada gambaran tentang permasalahan masing-masing dari user atau pengguna jasa layanan pengiriman barang JNE.