

Nama Stakeholder : Puteri Endah PuspitaSari-05111740000039
Peran/Posisi : End User
Pewawancara : Isnaini, Risky, Zahrul
Notulensi : Isnaini Nurul K
Tanggal,waktu wawancara : Selasa, 7 April 2020 pukul 18:15-19:00

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 :

Menurut saya kebutuhan utama yang bisa tahu tujuan dari kita misal range harga berapa, paket-paket yang disediakan oleh JNE Express, mungkin ada fitur pengiriman sepeda motor, STNK, surat-surat penting menurut saya sebagai user itu sangat penting.

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

Jawab :

Menurut saya, sangat penting, biar user tidak tertipu dan merasa puas maksudnya misal kita sudah percaya pada JNE, kalau tanpa kita tidak tau ongkos kirim atau tarif nya tau-tau harganya mahal itu sangat merugikan user sebagai kita.

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 :

Menurut saya, sejauh ini fitur nya sudah cukup tapi misal kalau mau ditambahin mungkin kolom komentar dari pengguna yang setelah menggunakan layanan JNE, misal untuk pengguna baru mungkin bisa lihat rating atau komentar dari layanan JNE.

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

Jawab :

Menurut saya, tidak perlu ada login kalau misal hanya pelacakan tidak perlu kalau kita mau pakai layanan tersebut mungkin perlu login (mau kirim barang, tanya layanan customer service perlu adanya login).

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

Jawab :

Menurut saya, penting karena menurut saya kita tahu barang yang kita kirim itu sampai mana, dan kalau bisa ada fitur untuk kurir yang sedang melakukan pengiriman barang ke alamat tujuan.

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

Jawab :

Menurut saya, penting sekali karena selama ini misal selama saya kuliah di Surabaya itu lewat google maps namun tidak akurat jadi misal kalau di websitenya ada fitur nya mungkin itu lebih memudahkan pengguna dalam mencari kantor JNE terdekat.

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

Jawab :

Menurut saya, ini juga penting karena kalau misal kita cari jasa pengiriman barang itu pengennya yang tidak lama jadi bisa membandingkan jaa layanan dengan estimasi hari jadi lebih mengundang user untuk menggunakan jasa layanan pengiriman barang.

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

Jawab :

Menurut saya, langsung ada chat online di fitur JNE express nya karena sangat memudahkan dan langsung akurat (lebih cepat respon dan balasannya) sehingga user merasa nyaman menggunakan jasa layanan pengiriman JNE.

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

Jawab :

Menurut saya, yang sering digunakan itu M-banking, atau alfamart/indomaret. Kalau menurut saya pribadi saya lebih suka pembayaran langsung ke kantornya (jika posisinya saya di kantor JNEnya).

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

Jawab :

Menurut saya, menurut saya tidak terlalu penting kalau menurut saya hanya butuh identitas nama dan nomor telephone saja. Misal kita bisa memantau kurir jika barang belum sampai ke alamat tujuan.

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

Jawab :

Menurut saya, penting karena kalau misal saya sebagai anak rantau kita tidak tau kode pos nya daripada kita harus browsing di website lain itu nanti membuang-buang waktu dan tidak efisien. Jadi menurut saya itu sangat membantu user untuk mengetahui list kode pos sesuai dengan alamat tujuan pengiriman barang.

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

Jawab :

Menurut saya, sangat penting untuk menambah keyakinan pengguna baru kepada jasa layanan pengiriman barang JNE Express ini jadi kita bisa tau komentarnya misal tahu kekurangannya apa berapa ratingnya jadi sebagai user tidak kecewa terhadap layanan jasa pengiriman barang JNE.

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

Jawab :

Menurut saya, jujur saya belum pernah pakai layanan customer service mungkin saya lihat sekilas dari websitenya menurut saya sudah bagus. Akan tetapi saya pernah melihat layanan CS live chat nya tetapi kenapa tulisannya di websitenya itu “underconstruction”, jadi website untuk fitur live chat nya masih belum tersedia.

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

Jawab :

Menurut saya sebagai end user yang suka di rumah saja saya tidak terlalu perlu layanan COD tetapi mungkin layanan COD diperlukan untuk layanan pengiriman barang yang berskala besar dan barang-barang penting saja seperti handphone, perhiasan, surat-surat penting, dll.