

Nama Stakeholder : Yemima Sutanto-05111740000049
Peran/Posisi : Kurir
Pewawancara : Isnaini, Risky, Zahrul
Notulensi : Risky Aswi Narni
Tanggal, Waktu : Rabu, 8 April 2020 pukul 16:00-16:40

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 supaya proses pendataan antara kurir terhadap barang yang harus dikirimnya lebih jelas

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

Jawab:

Kebutuhan sistem yang mudah dan praktis, contohnya sistem mampu mendata paket yang hendak dikirimkan kurir, sistem mampu memberikan detail lokasi alamat tujuan (maps). Di dalam system kita bisa klik jadi tidak salah kirim alamat

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

Jawab:

Penting biar dari pihak kurir mengirim tepat waktu dan pengirim dapat menerima paket sesuai yg seharusnya

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

Jawab:

Penting karena motor dari sebuah layanan jasa pengiriman paket terletak di kurir, mengenai keselamatan paket, ketepatan waktu pengiriman paket, sikap dan attitude kurir menggambarkan citra dari layanan jasa pengiriman tsb

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

Jawab:

Penting sekali, karena untuk menandai paket-paket yang dibawa kurir, sehingga dari pihak penerima dan pengirim juga mengetahui posisi barang yang dipaketkan itu bagaimana

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

Jawab:

Mungkin perlu, supaya kurir dapat menjalankan tugasnya tepat waktu dan bisa menanyakan detail alamat jika diperlukan.

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

Jawab:

Cuaca, Alamat yang tidak jelas, keadaan penerima ketika sedang tidak di rumah.

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:

Menurut saya, mungkin JNE bisa menyediakan layanan khusus (dengan harga yang lebih) untuk pengantaran paket yang lokasinya bukan di kota besar, tetapi harus dibarengi dengan fasilitas yang diberikan jasa pengiriman yang sesuai.

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:

Ada, kurir melaporkan dulu ke CS, lalu CS mengirim SMS ke pihak penerima untuk memberi detail alamatnya.

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

Jawab:

Membantu pihak penerima paket sebenarnya dengan mendatangi lokasi dimana paket dikirimkan.

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

Jawab:

Menanyakan nomer resi kepada Customer Service JNE atau mengecek ke website pengecekan resi

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

Jawab:

Mengkonfirmasi lagi kepada user mengenai alamat tujuan dengan menanyakan detail lokasi, seperti warna pagar, atau ciri2 lokasi tsb

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

Jawab:

Sistem yang diinginkan adalah sistem yang terintegrasi dan realtime, semisal kurir mengubah status barang, pihak yang berkepentingan dapat mengetahui status tsb

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

Jawab:

Mengantar paket sesuai jadwal, memberi kabar tentang pengantaran paket kepada pihak penerima.