

**Nama Stakeholder** : Muhammad Husnul Habib Yahya -05111740000094  
**Peran/Posisi** : End User  
**Pewawancara** : Isnaini, Risky, Zahrul  
**Notulensi** : Isnaini  
**Tanggal,waktu wawancara** : Rabu, 8 April 2020 pukul 13:00-13:40

Daftar Pertanyaan dan jawaban 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, tracking, nge contact JNE nya, layanan Customer Service

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

Jawab:

Menurut saya, lumayan penting sih tapi pada akhirnya kita harus tau ongkos atau tarif teapi kalau ada fitur estimasi barang nya mungkin lebih membantu kita sebagai user jasa layanan pengiriman barang.

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, sudah karena sudah ada pelacakan barang, fitur kantor JNE terdekat, estimasi sudah ada, jadi menurut saya sudah lengkap sih.

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

Jawab:

Menurut saya, tidak perlu login biar praktis, tidak ribet seta tidak menyusahkan user untuk melakukan pelacakan pengiriman barang.

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

Jawab:

Menurut saya, sangat penting sih soalnya kita jadi tahu barang kita tuh udah sampai mana dan barang kita tuh udah dikirim atau belum dan ada detailnya misal barang kita masih stuck di suatu kota.

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

Jawab:

Menurut saya, penting soalnya mungkin kita bisa lewat google maps sebenarnya kalau misal di website nya itu saya rasa sudah paling akurat dan paling update

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

Jawab:

Menurut saya, penting kita sebagai user perlu tau kira-kira sampehnya barang kapan soalnya takutnya iapa tau pas di hari itu kita pergi pas barangnya datang.

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

Jawab:

Menurut saya, antara chat atau form itu nggak ada bedanya sih kalau saya itu maunya disediakan telepon call center layanan customer service.

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, metode pembayaran online bisa sih tapi kalau misal pas di kantornya sekalian ngasih barangnya ya enak nya pas bayar di kantornya sekalian saja sih enak nya (biar langsung).

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

Jawab:

Menurut saya, penting sih untuk detail identitas nya itu nama dan nomor pegawainya harusnya uda cukup sih buat tau identitas pelacakan barangnya.

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

Jawab:

Menurut saya, itu lumayan penting karena pada akhirnya sama aja itu uda ngasi di google maps karena daripada kita harus nyari ke google maps mending langsung lewat webnya pengriiman barang ini.

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

Jawab:

Menurut saya, penting banget misal ada masalah langsung bisa ngasih kritik dan saran lewat testimoni tersebut. Tetapi saya inginnya itu testimoninya itu bukan pengiriman JNE secara keseluruhan saja nanti sama sistem nya bakal dicatet di pengiriman saya itu siapa saja yang berperan karena bisa saja itu kurirnya yang salah ketika mengirimkan barang ke alamat tujuan. Atau mungkin juga kurir saja yang kurang bagus kinerja nya nanti berimbas pada pelayanan JNE secara keseluruhan.

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, menurut saya selama sebagai user belum ada masalah sih mungkin bisa 9/10 untuk ratingnya.

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

Jawab:

Menurut saya, itu bisa dijadikan fitur yang membantu sih untuk beberapa orang yang memang perlu.