

**Nama Stakeholder** : Ayu MutiaraSari-05111740000149  
**Peran/Posisi** : Customer Service  
**Pewawancara** : Isnaini, Risky, Zahrul  
**Notulensi** : Zahrul Zizki Dinanto  
**Tanggal, Waktu** : Rabu, 8 April 2020 pukul 20:00-20:30

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 :

Berapa lama paket sampai, Status yang dikirim ketika tidak ada yang merima saat sampai, segala sesuatu terkait proses pengiriman

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

Jawab :

Tidak ada syarat khusus, hanya data diri terkait KTP, email, no hp dll

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

Jawab :

Perlu untuk validasi identitas yang bertanya

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

Jawab :

Yang paling sering yaitu telfon

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

Jawab :

Fitur diwebsite live chat

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

Jawab :

Jawaban yang diminta tidak sesuai keinginan customer,  
Telfon / live chat tidak bisa 24 jam

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

Jawab :

Sudah lengkap,karena sudah ada website,telfon,dan sosial media

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

Jawab :

Ada batasan durasi,karena tidak 1 orang saja yang telfon.

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 :

Menanyakan apa permasalahannya dan memberikan layanan terbaik untuk user

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

Jawab :

Melihat sistem informasinya terkait tracking melalui nomer resi user

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

Jawab :

Perlu,agar dapat memaksimalkan performa layanan agar tidak ada miskomunikasi.

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

Jawab :

Sistem yang mendukung kelengkapan informasi terkait user dan pengirimannya

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

Jawab :

Melayani dengan baik dan membantu sampai tuntas.

