

Nama Stakeholder : Ahmad Yahya -05111740000128
Peran/Posisi : Admin
Pewawancara : Isnaini, Risky, Zahrul
Notulensi : Risky Aswi Narni
Tanggal, Waktu : Rabu, 8 April 2020 pukul 14:00-14:40

Daftar Pertanyaan untuk Stakeholder sebagai “Admin” :

1. Sebagai admin, menurut Anda apakah user atau pengguna aplikasi diwajibkan memiliki akun untuk dapat menggunakan aplikasi JNE? mengapa demikian?
Jawab:
Untuk user menurut saya tidak harus, karena ini kan tujuannya untuk menyusun data pengiriman identitas yang dibutuhkan
2. Sebagai admin, menurut Anda syarat dan ketentuan apa saja bagi user agar bisa menggunakan aplikasi JNE untuk mengirimkan barang?(identitas dalam bentuk apa)?
Jawab:
Kontaknya karena tidak mengharuskan untuk login agar bias dikontak mengenai pengiriman barang tersebut. Tidak harus ktp, karena kan pengirim itu tak harus sampai mengirimkan data diri juga
3. Sebagai admin, menurut Anda apakah **login** aplikasi diperlukan untuk pelacakan pengiriman barang? mengapa demikian?
Jawab:
Kalo misalnya ada fitur pelacakan barang harus ada fitur login, Cuma bias saja kita mengirimkan informasi namun bukan informasi secara langsung yaitu dengan bot untuk konfirmasi bahwa paket sudah sampai
4. Sebagai admin, menurut Anda keamanan data seperti apa yang digunakan untuk aplikasi JNE jasa pengiriman barang untuk menjamin data user tetap aman?
Jawab:
Oke, kalau menurut saya keamanan data lebih kearah data diri jadi seharusnya enkripsi saja sudah cukup. Karena tidak ada data yang sangat penting. Jadi enkripsi saja sudah cukup
5. Sebagai admin, menurut Anda apakah diperlukan adanya halaman admin pada aplikasi jasa pengiriman barang JNE?
Jawab:
Halaman admin itu perlu agar kita dapat mengatur barang-barang pengiriman jadi dapat dilihat prioritas dan layanan dari JNE
6. Sebagai admin, menurut Anda apakah semua fitur-fitur di JNE Express sudah memenuhi kebutuhan client? jika belum, fitur baru apa yang akan di bangun?
Jawab:

Kalau fitur JNE Express paling cepat 1 hari. Nah butuh bekerja sama dengan platform lain apabila pengirim dan penerima memiliki jarak yang dekat sehingga dimungkinkan untuk dikirim untuk hari itu juga maka dapat bekerja sama dengan platform lain seperti gojek dengan fitur biasanya gosend. Jadi fitur barunya pengiriman dengan hari itu juga apabila jaraknya cukup dekat

7. Sebagai admin, menurut Anda apa saja fitur-fitur spesial dari JNE yang membedakan dengan jasa pengiriman barang yang lainnya?

Jawab:

Pelayanan kami sudah baik dan terdapat berbagai jenis fitur jadi kalau di JNE sendiri itu ada JNE Express dimana express juga ada beberapa jenisnya. Kami memudahkan pengguna dengan memberikan estimasi, dan tidak di generalkan biaya dan lebih baik dibandingkan yang lain

8. Sebagai admin, menurut Anda bagaimana cara Anda mengkonfirmasi kepada user (pengirim barang) bahwa barang sudah sampai ke alamat tujuan? apakah ada fitur tertentu?

Jawab:

Salah satunya fitur lacak pengiriman. Misalnya kontak kita mengirim pesan secara otomatis pemberitahuan bahwa barang sudah sampai mana pada user

9. Sebagai admin, bagaimana cara Anda memastikan tentang tingkat kepuasan user atau customer terhadap layanan yang diberikan JNE?

Jawab:

Ada fitur bintang setiap selesai pengiriman pengguna dapat mengisi rating 1-5 bintang, selain fitur bintang ada deskripsinya apabila ada bintang yang rendah dari situ kita biasa dirombak system dan di cek lagi apa seperti itu sesuai deskripsi di tingkat kepuasan

10. Sebagai admin, apakah diperlukan sebuah fitur untuk testimoni user setelah menggunakan jasa layanan JNE? mengapa demikian?

Jawab:

Untuk testimony menurutku bukan hal penting dan tidak penting, karena testimony itu belum tentu baar maka harus dicek lagi

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

Jawab:

Tidak juga karena menurut saya mereka tidak perlu berkomunikasi, misalnya kurir ada masalah maka kurir memberitahu CS dan user tanya CS. CS bisa infokan bahwa di kurir ada permasalahan, maka tidak perlu ada platform khusus untuk komunikasi antar mereka

12. Sebagai admin, menurut Anda apakah diperlukan fitur layanan COD untuk memudahkan user dalam pengambilan paket barang? mengapa demikian?

Jawab:

Fitur layanan COD bagus juga namun juga resikonya apabila penerimanya tidak ada ditempat atau prank. Namun kalau saya bagus juga karena memudahkan pengguna karena pengguna dapat membayar diakhir

13. Sebagai admin, menurut Anda apa saja kendala yang terjadi ketika proses input data proses pengiriman barang?

Jawab:

Apabila terjadi typo saat dari kita sendiri terdapat kesalahan input jadi terkadang dapat salah pengiriman karena alamat tidak diketahui

14. Sebagai admin, menurut Anda inovasi apa yang akan dilakukan agar jasa layanan JNE tetap eksis dan diminati oleh banyak user?

Jawab:

Pelayanannya user lebih dimudahkan pelayanan dan penginputan datanya agar keyakinan bahwa barang tersebut akan sampai di tujuan, tanpa ada cacat. Layanan yang memudahkan user