

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Evaluasi Kinerja Pengiriman Barang Ekspedisi J&T Cabang Mijen Menggunakan Metode Fishbone

Nama ;

Jabatan ;

Tanggal :

Lokasi :

Wawancara oleh :

Pertanyaan

o Informan Pertanyaan Wawancara

1	Supervisor Operasional (A1)	- Apa saja kendala utama yang menyebabkan keterlambatan pengiriman di cabang ini? - Bagaimana pengaruh ketersediaan armada dan sumber daya manusia terhadap kinerja pengiriman? - Bagaimana sistem kerja dan SOP saat menghadapi overload barang? - Apa solusi sementara yang biasa dilakukan untuk mengatasi overload atau gangguan teknis? - Apakah ada peran sistem pelacakan dalam proses operasional Anda? - Apakah ada upaya dari manajemen untuk meningkatkan kinerja pengiriman?
2	Kurir Pengiriman (A2)	- Berapa jumlah paket yang Anda kirim rata-rata setiap hari? - Apa yang Anda lakukan saat jumlah paket sangat banyak? - Bagaimana Anda menentukan prioritas pengiriman? - Apakah Anda sering mengalami kendala saat mengantarkan paket? - Bagaimana komunikasi Anda dengan pelanggan saat ada keterlambatan? - Apa pendapat Anda tentang sistem pelacakan saat ini?

3	Staff Sortir Gudang (A3)	- Bagaimana proses sortir barang dilakukan di cabang ini? - Apa kendala utama dalam proses sortir? - Apakah alat sortir yang digunakan sudah memadai? - Bagaimana penanganan saat barang dari pusat tidak sesuai rute? - Pernahkah Anda mengusulkan perbaikan sistem sortir? Jika ya, bagaimana tanggapan manajemen? - Seberapa sering terjadi overload di gudang?
4	Customer Service (A4)	- Keluhan apa yang paling sering disampaikan oleh pelanggan? - Bagaimana Anda menangani keluhan tentang keterlambatan atau barang hilang? - Seberapa sering sistem tracking mengalami gangguan? - Bagaimana Anda menyampaikan klarifikasi kepada pelanggan? - Apakah Anda merasa sistem pelacakan saat ini cukup membantu pelayanan pelanggan? - Apa yang menurut Anda perlu diperbaiki dari sisi layanan pelanggan?
5	Pelanggan (A5)	- Seberapa sering Anda menggunakan layanan J&T Express Cabang Mijen? - Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan pengiriman? - Bagaimana respons kurir saat terjadi keterlambatan? - Apakah Anda puas dengan sistem tracking dari J&T? - Pernahkah Anda merasa tidak dilayani dengan baik oleh pihak J&T? - Apa harapan Anda terhadap layanan J&T ke depannya?

Informan A-1

Nama: Yudi Prasetya Adi

Jabatan: Supervisor Operasional

Tanggal: 14 Mei 2025

Lokasi: Kantor J&T Express Cabang Mijen

Wawancara oleh: Mohammad Alvo Herlambang

Pertanyaan 1: Apa saja kendala utama yang menyebabkan keterlambatan pengiriman di cabang ini?

Jawaban:

Secara umum, penyebab utama keterlambatan pengiriman di J&T Cabang Mijen adalah ketidakseimbangan antara volume barang yang harus dikirim dan kapasitas sumber daya yang kami miliki, baik dari sisi armada maupun jumlah kurir. Pada hari-hari biasa, pengiriman bisa berjalan lancar. Namun ketika masuk periode high season seperti promo besar di marketplace atau menjelang hari libur nasional, jumlah paket yang masuk bisa meningkat drastis hingga dua kali lipat. Sayangnya, kami tidak bisa serta-merta menambah armada atau tenaga karena keterbatasan alokasi dari pusat. Dalam kondisi seperti ini, beban kerja meningkat dan waktu tempuh pengiriman jadi tidak efisien.

Pertanyaan 2: Bagaimana pengaruh ketersediaan armada dan SDM terhadap kinerja pengiriman?

Jawaban:

“Kami memiliki sekitar lima sampai enam kurir yang aktif setiap hari dengan rata-rata pengiriman di atas 120 paket per orang. Jika dihitung, itu sudah sangat maksimal, bahkan melewati standar ideal. Armada yang tersedia pun tidak banyak. Saat terjadi lonjakan, tentu kurir jadi kewalahan. Efek dominonya adalah keterlambatan, keluhan pelanggan meningkat, dan pada akhirnya memengaruhi performa operasional harian. Jadi memang sangat krusial untuk menambah armada dan SDM, apalagi sekarang tren belanja online terus meningkat.”

Pertanyaan 3: Bagaimana SOP saat menghadapi overload barang?

Jawaban:

SOP sudah disusun dan disosialisasikan, tetapi belum sepenuhnya dijalankan di lapangan. Banyak staf baru yang belum menguasai alur kerja dengan baik. Kurangnya pengawasan dan pelatihan berkala menyebabkan SOP hanya jadi formalitas di beberapa bagian. Evaluasi SOP juga belum dilakukan secara rutin. SOP kami sudah mengatur jika terjadi overload, maka pengiriman diprioritaskan berdasarkan jenis layanan. Paket yang bersifat express atau same-day akan dikirim terlebih dahulu. Sementara paket reguler akan dijadwalkan ulang ke hari berikutnya. Kami juga mengatur shift lembur di bagian sortir dan admin untuk mempercepat proses input dan pemetaan pengiriman. Namun sayangnya, kebijakan ini tidak selalu berjalan lancar karena keterbatasan fisik SDM. Kami terkadang perlu meminta bantuan tambahan dari cabang terdekat.

Pertanyaan 4: Apa solusi sementara yang biasa dilakukan untuk mengatasi overload atau gangguan teknis?

Jawaban:

Salah satu solusi paling umum adalah lembur. Tim gudang bekerja hingga larut malam untuk menyelesaikan sortir dan input data. Selain itu, kami juga melakukan koordinasi langsung antar bagian—CS, kurir, sortir, admin—agar bisa saling menginformasikan jika ada kendala. Untuk teknis seperti error barcode atau scanner, biasanya kami lakukan input manual ke sistem dan mencatatnya secara terpisah. Ini memang tidak ideal, tapi cukup membantu agar proses tetap berjalan.

Pertanyaan 5: Apakah ada peran sistem pelacakan dalam operasional?

Jawaban:

Sistem tracking itu sangat penting, karena menjadi indikator status paket, baik bagi internal maupun pelanggan. Namun sayangnya, sistem ini sering delay. Contohnya, kurir sudah scan ‘out for delivery’, tapi sistem belum meng-update hingga malam. Hal seperti ini membuat CS dibanjiri komplain karena pelanggan merasa paket belum dikirim. Kami sudah melaporkan hal ini ke tim IT pusat, tapi belum ada perbaikan signifikan.

Pertanyaan 6: Apakah ada upaya dari manajemen untuk meningkatkan kinerja pengiriman?

Jawaban:

Tentu saja kami terus melakukan evaluasi dan pengajuan perbaikan. Kami sudah usulkan penambahan armada dan manpower ke kantor regional. Selain itu, kami berencana mengusulkan sistem pemetaan wilayah yang lebih efisien, serta pelatihan rutin untuk staf

agar lebih siap menghadapi kondisi overload. Namun seperti biasa, kebijakan pusat cukup ketat, jadi proses ini tidak bisa cepat. Dibutuhkan perbaikan sistem pelacakan secara menyeluruh, pelatihan staf baru secara rutin, serta penerapan KPI yang jelas dan terukur. Selain itu, perlu adanya rotasi kerja yang adil agar tenaga tidak kelelahan, serta pengadaan peralatan cadangan yang memadai.

Informan A-4

Nama: Ajmila Nurohmah R.

Jabatan: Admin & Customer Service

Tanggal: 15 Mei 2025

Lokasi: Ruang Customer Service J&T Mijen

Wawancara oleh: Mohammad Alvo Herlambang

Pertanyaan 1: Keluhan apa yang paling sering disampaikan pelanggan?

Jawaban:

Keluhan yang paling sering adalah keterlambatan pengiriman dan status tracking yang tidak sesuai. Banyak pelanggan komplain karena status di aplikasi menunjukkan paket 'masih di gudang', padahal kurir sudah membawanya. Selain itu, sering juga ada keluhan karena paket tidak dikabari saat dikirim atau diterima orang lain tanpa pemberitahuan. Ini membuat pelanggan merasa tidak dihargai.

Pertanyaan 2: Bagaimana Anda menangani keluhan tentang keterlambatan atau barang hilang?

Jawaban:

Biasanya kami cek dulu di sistem, kemudian konfirmasi ke kurir atau bagian sortir. Kalau ada kesalahan sistem, kami jelaskan ke pelanggan. Kalau ada keterlambatan, kami minta maaf dan beri estimasi ulang. Tapi kadang pelanggan tidak puas karena merasa dipingpong. Apalagi kalau barangnya penting atau bernilai, tekanan dari pelanggan sangat tinggi. Kalau sampai barang hilang, kami bantu buat laporan klaim ke pusat, tapi prosesnya panjang dan makan waktu lama.

Pertanyaan 3: Seberapa sering sistem tracking mengalami gangguan?

Jawaban:

Cukup sering. Sistem pelacakan di J&T ini kadang delay beberapa jam. Paket sudah keluar dari gudang tapi masih tertera di status sebagai 'di gudang'. Kadang malah sudah diterima tapi status belum berubah. Ini menyulitkan kami karena pelanggan jadi panik. Bahkan ada pelanggan yang datang langsung ke kantor hanya karena status tidak berubah.

Pertanyaan 4: Bagaimana Anda menyampaikan klarifikasi kepada pelanggan?

Jawaban:

Saya biasanya jelaskan dengan tenang dan transparan. Kalau memang sistem delay, saya tunjukkan bukti dari kurir bahwa barang sudah dibawa. Kalau bisa, saya hubungi kurir langsung di depan pelanggan. Tapi tidak semua pelanggan bisa terima. Ada yang langsung emosi atau marah-marah. Saya usahakan tetap profesional dan sabar.

Pertanyaan 5: Apakah Anda merasa sistem pelacakan saat ini cukup membantu?

Jawaban:

Secara ideal, iya. Tapi secara realitas, belum. Sistem tracking seharusnya real-time dan otomatis. Nyatanya, masih banyak ketergantungan pada input manual dari kurir. Kalau kurir lupa scan atau jaringan lambat, sistem jadi delay. Ini yang bikin pelanggan kecewa dan jadi kesannya CS tidak kompeten, padahal sistemnya yang bermasalah.

Pertanyaan 6: Apa yang menurut Anda perlu diperbaiki dari sisi layanan pelanggan?

Jawaban:

Yang paling utama adalah sistem tracking dan notifikasi. Harusnya ada notifikasi otomatis ke pelanggan kalau paket tertunda atau mengalami kendala. Jadi pelanggan tidak perlu datang atau telepon. Juga perlu SOP lebih tegas untuk penanganan komplain, termasuk pelatihan komunikasi untuk kurir agar pelanggan merasa dihargai.

Informan A-3

Nama: Ferdinan Tri W.

Jabatan: Staf Sortir Gudang

Tanggal: 16 Mei 2025

Lokasi: Gudang J&T Mijen

Wawancara oleh: Mohammad Alvo Herlambang

Pertanyaan 1: Bagaimana proses sortir barang dilakukan di cabang ini?

Jawaban:

“Setiap hari, kami menerima barang dari pusat dalam jumlah besar. Prosesnya dimulai dari unloading barang dari mobil box, lalu kami sortir satu per satu berdasarkan rute pengiriman yang sudah ditetapkan. Tapi di lapangan, sering kali paket datang dalam kondisi bercampur—tidak sesuai dengan rute. Jadi kami harus membuka satu per satu, baca labelnya, dan kelompokkan ulang berdasarkan wilayah. Ini memakan waktu cukup lama, apalagi kalau jumlah barang melebihi 2000 paket per shift. Sistem kami masih manual, belum pakai conveyor seperti di pusat sorting regional, jadi semua kerjaan dilakukan secara fisik oleh kami.”

Pertanyaan 2: Apa kendala utama dalam proses sortir?

Jawaban:

“Kendala utama itu ya overload dan pengiriman dari pusat yang tidak terklasifikasi rapi. Banyak paket dari pusat yang masuk dalam satu karung tapi rutenya beda-beda. Misalnya dalam satu karung ada paket rute Barat, Timur, dan Selatan. Harusnya karung itu isinya satu rute. Kalau sudah begini, kami harus buka satu-satu dan sortir ulang. Waktu kerja jadi molor. Kadang jam 1 malam baru selesai. Belum lagi kalau tenaga kerja kurang atau ada yang izin.”

Pertanyaan 3: Apakah alat sortir yang digunakan sudah memadai?

Jawaban:

“Jujur saja, belum memadai. Semua masih manual. Belum ada bantuan teknologi seperti scanner otomatis atau conveyor belt. Saya pernah kerja di cabang besar di Semarang Barat, di sana sudah pakai pemindai otomatis dan alur paket jadi cepat. Di cabang Mijen ini kami masih pakai meja biasa dan tenaga tangan. Jadi kalau overload, ya hanya bisa lembur dan gotong-royong.”

Pertanyaan 4: Bagaimana penanganan saat barang dari pusat tidak sesuai rute?

Jawaban:

“Biasanya kami langsung pilah ulang. Kami sudah tahu area mana masuk rute siapa. Jadi kami manual pisahkan, lalu lapor ke koordinator jika ada barang rute lain yang tidak bisa dikirim hari itu. Ada juga kasus salah kirim rute ke cabang lain, akhirnya kami tukar manual antar cabang keesokan harinya. Ini jelas memperlambat proses dan kadang bikin paket tertahan.”

Pertanyaan 5: Pernahkah Anda mengusulkan perbaikan sistem sortir?

Jawaban:

“Iya, kami sudah beberapa kali mengusulkan supaya sorting-nya dibantu dengan sistem zonasi. Jadi dari pusat barang sudah dikirim per rute, bukan per kota. Itu akan sangat membantu. Tapi sampai sekarang belum ada respons dari manajemen pusat. Katanya akan dikaji ulang, tapi belum ada tindak lanjut sampai sekarang.”

Pertanyaan 6: Seberapa sering terjadi overload di gudang?

Jawaban:

“Hampir setiap akhir pekan, overload pasti terjadi. Apalagi saat ada program diskon besar seperti Harbolnas atau Flash Sale Shopee. Dalam sehari bisa masuk 3-4 mobil box berisi ribuan paket. Kadang tenaga tidak cukup, dan sorting bisa molor sampai lewat tengah malam. Kami sudah terbiasa, tapi efeknya ya ke kurir jadi telat bawa barang keluar. Karena tekanan waktu tinggi, kadang SOP tidak dijalankan. Misalnya, barang belum discan tapi sudah diserahkan ke kurir. Ini bisa menimbulkan kesalahan data di sistem. ”

Informan A-2

Nama: Agung Aswari

Jabatan: Kurir Pengiriman

Tanggal: 17 Mei 2025

Lokasi: Depan Kantor J&T Mijen

Wawancara oleh: Mohammad Alvo Herlambang

Pertanyaan 1: Bagaimana proses sortir barang dilakukan di cabang ini?

Jawaban:

Setiap hari, kami menerima barang dari pusat dalam jumlah besar. Prosesnya dimulai dari unloading barang dari mobil box, lalu kami sortir satu per satu berdasarkan rute pengiriman yang sudah ditetapkan. Tapi di lapangan, sering kali paket datang dalam kondisi bercampur—tidak sesuai dengan rute. Jadi kami harus membuka satu per satu, baca labelnya, dan kelompokkan ulang berdasarkan wilayah. Ini memakan waktu cukup lama, apalagi kalau jumlah barang melebihi 2000 paket per shift. Sistem kami masih manual, belum pakai conveyor seperti di pusat sorting regional, jadi semua kerjaan dilakukan secara fisik oleh kami.

Pertanyaan 2: Apa kendala utama dalam proses sortir?

Jawaban:

Kendala utama itu ya overload dan pengiriman dari pusat yang tidak terklasifikasi rapi. Banyak paket dari pusat yang masuk dalam satu karung tapi rutenya beda-beda. Misalnya dalam satu karung ada paket rute Barat, Timur, dan Selatan. Harusnya karung itu isinya satu rute. Kalau sudah begini, kami harus buka satu-satu dan sortir ulang. Waktu kerja jadi molor. Kadang jam 1 malam baru selesai. Belum lagi kalau tenaga kerja kurang atau ada yang izin.

Pertanyaan 3: Apakah alat sortir yang digunakan sudah memadai?

Jawaban:

Jujur saja, belum memadai. Semua masih manual. Belum ada bantuan teknologi seperti

scanner otomatis atau conveyor belt. Saya pernah kerja di cabang besar di Semarang Barat, di sana sudah pakai pemindai otomatis dan alur paket jadi cepat. Di cabang Mijen ini kami masih pakai meja biasa dan tenaga tangan. Jadi kalau overload, ya hanya bisa lembur dan gotong-royong.

Pertanyaan 4: Bagaimana penanganan saat barang dari pusat tidak sesuai rute?

Jawaban:

Biasanya kami langsung pilah ulang. Kami sudah tahu area mana masuk rute siapa. Jadi kami manual pisahkan, lalu lapor ke koordinator jika ada barang rute lain yang tidak bisa dikirim hari itu. Ada juga kasus salah kirim rute ke cabang lain, akhirnya kami tukar manual antar cabang keesokan harinya. Ini jelas memperlambat proses dan kadang bikin paket tertahan.

Pertanyaan 5: Pernahkah Anda mengusulkan perbaikan sistem sortir?

Jawaban:

Iya, kami sudah beberapa kali mengusulkan supaya sorting-nya dibantu dengan sistem zonasi. Jadi dari pusat barang sudah dikirim per rute, bukan per kota. Itu akan sangat membantu. Tapi sampai sekarang belum ada respons dari manajemen pusat. Katanya akan dikaji ulang, tapi belum ada tindak lanjut sampai sekarang.

Pertanyaan 6: Seberapa sering terjadi overload di gudang?

Jawaban:

Hampir setiap akhir pekan, overload pasti terjadi. Apalagi saat ada program diskon besar seperti Harbolnas atau Flash Sale Shopee. Dalam sehari bisa masuk 3-4 mobil box berisi ribuan paket. Kadang tenaga tidak cukup, dan sorting bisa molor sampai lewat tengah malam. Kami sudah terbiasa, tapi efeknya ya ke kurir jadi telat bawa barang keluar.

Informan A-5

Nama: Ibu Sari

Jabatan: Pelanggan (Reseller Online)

Tanggal: 18 Mei 2025

Lokasi: Rumah, Kelurahan Jatisari, Mijen

Wawancara oleh: Mohammad Alvo Herlambang

Pertanyaan 1: Seberapa sering Anda menggunakan layanan J&T Express Cabang Mijen?

Jawaban:

“Saya hampir setiap minggu pakai J&T, karena saya punya usaha online kecil-kecilan. Kirim dan terima barang sering, jadi saya cukup hafal dengan kurir dan alurnya. Dulu layanannya cukup bagus, tapi beberapa bulan terakhir saya mulai kecewa karena paket sering telat dan tidak ada info jelas.”

Pertanyaan 2: Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan pengiriman?

Jawaban:

“Pernah, dan cukup sering. Kadang telat sehari, dua hari, bahkan pernah sampai empat hari baru sampai. Yang bikin kesal itu karena tidak ada kabar sama sekali dari kurir. Tahu-tahu barang datang atau ditaruh di pos satpam tanpa permisi. Saya jadi khawatir barang hilang atau rusak.”

Pertanyaan 3: Bagaimana respons kurir saat terjadi keterlambatan?

Jawaban:

Kurir biasanya tidak menjelaskan dengan rinci. Kalau ditanya, jawabannya cuma ‘maaf overload bu’. Tapi saya sebagai pelanggan kan ingin tahu lebih detail, misalnya kenapa bisa telat, dan kenapa nggak ada pemberitahuan. Kadang saya lebih sering dapat informasi dari sesama pelanggan di grup WA daripada dari pihak J&T-nya sendiri.

Pertanyaan 4: Apakah Anda puas dengan sistem tracking dari J&T?

Jawaban:

Saya tidak puas. Sistem tracking-nya kadang tidak sesuai. Barang sudah sampai, tapi status masih 'in transit'. Atau sebaliknya, status sudah bilang 'sudah diterima' padahal saya belum terima. Ini bikin bingung. Saya sampai pernah marah ke CS karena merasa ditipu, ternyata masalahnya sistem belum update.

Pertanyaan 5: Pernahkah Anda merasa tidak dilayani dengan baik oleh pihak J&T?

Jawaban:

Pernah, terutama saat saya komplain soal paket yang rusak. Saya minta ganti rugi, tapi diarahkan untuk klaim ke pusat yang prosesnya ribet dan tidak transparan. Saya merasa tidak dihargai sebagai pelanggan tetap. Sejak itu saya mulai mempertimbangkan pindah ekspedisi.

Pertanyaan 6: Apa harapan Anda terhadap layanan J&T ke depannya?

Jawaban:

Saya berharap layanan tracking-nya dibenahi, kurirnya lebih komunikatif, dan SOP komplainnya diperjelas. Kalau bisa, CS-nya juga lebih responsif, jangan cuma minta maaf tapi tidak kasih solusi. Saya sebenarnya masih ingin tetap pakai J&T karena cepat dan murah, tapi tolong kualitas layanannya ditingkatkan.

Kode Responden	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban	Validasi Data
A1 (Supervisor)	Kendala utama keterlambatan pengiriman?	Ketidakseimbangan volume barang dengan kapasitas armada dan SDM, khususnya saat high season.	√
	Pengaruh armada & SDM terhadap pengiriman?	Kurir 5–6 orang dengan beban 120+ paket/hari. Armada terbatas menyebabkan keterlambatan dan komplain meningkat.	√
	SOP saat overload barang?	Ada SOP, tapi implementasinya belum maksimal. Kurang pelatihan, SOP hanya formalitas. Pengiriman diprioritaskan sesuai jenis layanan.	√
	Solusi sementara untuk overload/gangguan teknis?	Lembur, input manual, dan koordinasi antar divisi.	√
	Peran sistem tracking?	Sangat penting, tapi sering delay. Scan sudah dilakukan, tapi status belum update.	√
	Upaya manajemen meningkatkan kinerja?	Usulan penambahan armada, pelatihan, sistem zonasi, KPI, dan perbaikan pelacakan.	√
A2 (Kurir)	Kendala utama kurir?	Overload, beban tinggi, sering tidak sempat kabari pelanggan. Sering lupa scan.	√
	Proses sortir tidak efisien?	Paket dari pusat bercampur, harus sortir ulang manual.	√
	Alat sortir?	Masih manual, tidak ada conveyor atau scanner otomatis.	√
	Solusi saat overload?	Gotong royong, lembur, sortir manual ulang.	√

A3 (Sortir)	Proses sortir di cabang Mijen?	Manual, buka satu per satu, tidak sesuai rute, memakan waktu lama.	√
	Kendala utama sortir?	Overload, barang bercampur, waktu kerja molor.	√
	Alat sortir memadai?	Tidak. Belum ada sistem otomatis, semua dilakukan dengan tangan.	√
	Penanganan barang tidak sesuai rute?	Dipilah ulang, tukar manual antar cabang, proses tertunda.	√
	Usulan perbaikan?	Sudah usulkan sistem zonasi sortir dari pusat. Belum ditindaklanjuti.	√
	Frekuensi overload?	Hampir tiap akhir pekan dan saat promo besar. SOP kadang tidak dijalankan.	√
A4 (CS)	Keluhan pelanggan?	Keterlambatan, tracking tidak sesuai, tidak diberi info saat paket dikirim.	√
	Penanganan keluhan?	Cek sistem, konfirmasi ke kurir/sortir, sering dianggap mem-pingpong pelanggan.	√
	Tracking sering error?	Ya, delay beberapa jam, kadang sudah diterima tapi sistem tidak update.	√
	Klarifikasi ke pelanggan?	Jelaskan dengan sabar dan tunjukkan bukti dari kurir.	√
	Sistem tracking membantu?	Secara ideal iya, tapi masih tergantung pada input manual kurir.	√
	Perbaikan layanan pelanggan?	Sistem tracking real-time, notifikasi otomatis, SOP komplain, pelatihan komunikasi kurir.	√
A5 (Pelanggan)	Frekuensi penggunaan J&T?	Hampir setiap minggu. Sering kirim dan terima barang.	√
	Pernah alami keterlambatan?	Ya. Sering telat tanpa kabar, bahkan sampai 4 hari.	

			√
	Respons kurir?	Hanya bilang "overload", tanpa penjelasan detail.	√
	Sistem tracking memuaskan?	Tidak. Banyak status tidak sesuai. Pernah marah karena sistem belum update.	√
	Pernah merasa tidak dilayani baik?	Ya. Saat klaim rusak, proses lambat dan tidak transparan.	√
	Harapan untuk layanan J&T?	Sistem tracking dibenahi, kurir lebih komunikatif, SOP komplain diperjelas, CS responsif.	√

Lampiran 2. Dokumentasi



Wawancara dengan Kurir



Wawancara dengan Supervisor