

Lampiran Hasil Wawancara

Wawancara Kepada Penyedia Jasa titip

Narasumber 1 : Byanca Vannesa Swasdika

Hari/ Tanggal : Jumat, 11 Desember 2020

1. Bagaimana alur penjualan jasa titip ini?

Jawab : Penjualan barang jasa titip ini ada berbagai cara, salah satu contohnya bisa dijual dengan *personal account*, maksud dari *personal account* saya menjual barang jasa titip ini di *platform social media* saya sendiri. Bisa juga menggunakan *e-commerce* bisa tokopedia, carrousell, dan yang lain lain.

2. Bagaimana untuk pembayarannya?

Jawab : Untuk pembayaran jika mereka membeli lewat *social media* penjual atau *personal account*, maka pembayaran langsung ke penjual yang bersangkutan. Tetapi jika menggunakan *e-commerce* maka hanya mengikuti prosedur yang ada.

3. Bagaimana jika mereka memiliki keluhan pada barang yang dibeli?

Jawab : Jika mereka membeli barang melalui *social media* saya maka mereka dapat memberi keluhan kepada saya lewat *personal chat*. Tetapi jika menggunakan *e-commerce* dapat dilakukan dengan cara memberi ulasan.

4. Apakah anda kesulitan dalam menjual barang jasa titip tersebut?

Jawab : Sangat sulit. Umumnya saya dan pembeli mengalami kesalahan dalam berkomunikasi saat melakukan transaksi, dan beberapa calon pembeli biasanya ragu untuk menggunakan jasa saya.

5. Bagaimana pendapat anda jika dibangun sebuah aplikasi berbasis *website* untuk menyediakan jasa titip, dan mempermudah penjual maupun pembeli agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi, dan mempermudah pembayaran yang bisa dilakukan secara online dengan contoh bank *virtual account*, melalui *direct transfer* untuk meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap jasa yang disediakan?

Jawab : Menurut saya itu ide yang sangat bagus, ide ini dapat mempermudah penyedia jasa seperti saya dan juga pengguna jasa dalam melakukan transaksi, terlebih pembayaran dapat dilakukan melalui bank *virtual account* sehingga para pembeli tidak ragu dalam menggunakan jasa yang telah disediakan.

Wawancara Kepada Penyedia Jasa titip

Narasumber 2 : Naomi Agatha Perangin-angin

Hari/ Tanggal : Jumat, 11 Desember 2020

1. Bagaimana alur penjualan jasa titip ini?

Jawab : Alur penjualan jasa titip yang saya tawarkan ialah saya memberikan foto barang kepada pengguna jasa titip saya, jika kita sudah memiliki kesepakatan baru kami melakukan transaksi.

2. Bagaimana untuk pembayarannya?

Jawab : Untuk pembayaran umumnya saya menggunakan *direct transfer*.

3. Bagaimana jika mereka memiliki keluhan pada barang yang dibeli?

Jawab : Untuk masalah seperti itu tidak pernah terjadi karena saya memberikan foto asli pada barang tersebut, seandainya terjadi saya akan melakukan *refund*.

4. Apakah anda kesulitan dalam menjual barang jasa titip tersebut?

Jawab : Sedikit sulit, karena sering terjadi kesalahan saat pengguna jasa titip saya sedang banyak. Saya cukup kesulitan untuk menjawab *chat* dari banyaknya pengguna jasa titip.

5. Bagaimana pendapat anda jika dibangun sebuah aplikasi berbasis *website* untuk menyediakan jasa titip, dan mempermudah penjual maupun pembeli agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi, dan mempermudah pembayaran yang bisa dilakukan secara online dengan contoh bank *virtual*

account, melalui *direct transfer* untuk meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap jasa yang disediakan?

Jawab : Itu ide bagus. selain dapat mempermudah pengguna jasa titip, ide ini juga dapat membantu penyedia jasa titip dari luar kota dalam memudahkan mereka menjual barang atau menyediakan jasa.

Wawancara Kepada Pengguna Jasa Titip

Narasumber 1 : Angelicia Sutanto

Hari/Tanggal : Senin, 25 Januari 2021

1. Apakah anda ragu dalam menggunakan jasa titip lewat *personal account* penyedia jasa?

Jawab : Tergantung pada jasa titip yang saya gunakan. Bila *personal account* memiliki ulasan yang banyak dan cenderung positif maka saya tidak ragu menggunakan jasa tersebut. Sebaliknya jika ulasan *personal account* cenderung meragukan dengan contoh pengikut *personal account* banyak namun ulasan yang dimiliki sedikit dan harga dari barang yang dijual berbeda jauh pada harga umumnya maka saya tidak melakukan transaksi pada penyedia jasa tersebut.

2. Bagaimana alur pembeliannya?

Jawab : Mengisi identitas, mengisi alamat yang ingin dituju, memberi nomor *telephone* yang aktif, dan mencantumkan *social media* yang dapat dihubungi.

3. Bagaimana jika barang tidak sesuai dengan yang anda pesan?

Jawab : Biasanya saya akan melakukan *personal chat* kepada penyedia jasa dengan mendapatkan respon positif dari penyedia jasa. Apabila penyedia jasa tidak memberikan respon positif maka saya akan menuliskan keluhan saya pada kolom komentar penyedia jasa.

4. Apakah anda pernah mengalami penipuan yang dilakukan penyedia jasa titip?

Jawab : Sejauh ini tidak pernah, karena saya selalu memilih penyedia jasa yang terpercaya. Jadi kecil kemungkinan jika tertipu.

5. Bagaimana pendapat anda jika dibangun sebuah aplikasi berbasis *website* untuk menyediakan jasa titip, dan mempermudah penjual maupun pembeli agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi, dan mempermudah pembayaran yang bisa dilakukan secara online dengan contoh bank *virtual account*, melalui *direct transfer* untuk meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap jasa yang disediakan?

Jawab : Itu sangat berguna sekali apalagi untuk pengguna jasa seperti saya akan sangat banyak membantu.

Wawancara Kepada Pengguna Jasa Titip

Narasumber 2 : Herliana Safitri

Hari/Tanggal : Rabu, 27 Januari 2021

1. Apakah anda ragu dalam menggunakan jasa titip lewat *personal account* penyedia jasa?

Jawab : Iya saya cukup ragu. Karena saya sering melihat lingkungan saya mengalami penipuan saat menggunakan jasa titip lewat *personal account*.

2. Bagaimana alur pembeliannya?

Jawab : Umumnya yang saya lakukan memberi alamat pengiriman, memberi nomor *telephone* saya yang aktif.

3. Bagaimana jika barang tidak sesuai dengan yang anda pesan?

Jawab : Saya akan melakukan protes kepada penyedia jasa. Jika tidak menemukan titik terangnya saya akan meminta *refund*.

4. Apakah anda pernah mengalami penipuan yang dilakukan penyedia jasa titip?

Jawab : Pernah, namun saya pasrah.

5. Bagaimana pendapat anda jika dibangun sebuah aplikasi berbasis *website* untuk menyediakan jasa titip, dan mempermudah penjual maupun pembeli agar meminimalisir terjadinya kesalahan dalam berkomunikasi, dan mempermudah pembayaran yang bisa dilakukan secara online dengan contoh bank *virtual account*, melalui *direct transfer* untuk meningkatkan kepercayaan pembeli terhadap jasa yang disediakan?

Jawab : Saya sangat mendukung aplikasi ini, jadi bisa meminimalisir adanya penipuan dari pihak penyedia jasa. Dan membantu orang-orang yang mengalami penipuan seperti saya.