1. Bagaimana tingkat pemahaman *(Sampean)* tentang penggunaan layanan agen live chat dalam menanggapi keluhan konsumen?

* Agak susah karena saat awal masuk pusat bantuan kita diarahkan bantuan dengan robot atau maksudnya pihak Shoppe membuatkan ringkas-ringkasan topik yang sering menjadi kendala Driver agar tidak perlu menghubungi agen live chat.
* Ribet karena tidak langsung menuju agen live chat
* Mudah ketika sudah pernah menggunakan agen live chat

1. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi *(Sampean)* untuk menggunakan layanan agen live chat?

* Mendapat orderan fiktif
* Masalah titik pengantarkan konsumen tidak sesuai
* Orderan yang tidak merata dan sepi
* Menanyakan apakah aplikasi kita normal atau ada kendali ketika lama tidak diberikan orderan
* Pelaporan resto tutup atau tidak buka lagi banyak kejadian driver yang harus melaporkan ke agen live chat
* Membatalkan orderan karena dulu kita harus menghubungi agen live chat dulu untuk membatalkan orderan pihak driver tidak bisa membatalkan,namun setelah perkembangan kualitas pelayanan maka pihak Shopee membuatkan tombol sendiri untuk keadaan tertentu.

1. Menurut pandangan *(Sampean)* dengan adanya layanan live chat apakah bermanfaat dan memudahkan dalam menyelesaikan kendala?

* Merasa kurang puas dengan penggunaan agen live chat karna tidak secara langsung menyelesaikan point permasalahan, respon diawal yang seringkali tidak mengarah ke inti permasalahan masih diputar-putarkan ke pertayaan yang lain
* Pernah membantu penyelesaian kendalan ketika dulu diawal hadirnya ShoppeFood penggunaan agen live chat sangat mudah, ini menjadikan driver mampu menyelesaikan kendala secara cepat
* Cukup membantu namun tergantung driver apakah mereka ingin menggunakan agen live chat atau tidak
* Membantu tapi memang memerlukan waktu yang lama ketika mendapatkan kendala

1. Apakah ada hambatan yang *(Sampean)* rasakan ketika menggunakan layanan agen live chat? Jika ada seperti apa?

* Permintaan agen live ketika ada orderan fiktif diefisiensikan lagi jangan terlalu ribet karena kondisi dari driver seringkali sudah lelah dijalanan, walaupun itu adalah bentuk SOP perusahaan tapi perusahaan juga harus mempertimbangkan keadaaan driver
* Langkah-langkah untuk menghubungi agen live chat dulu dan sekarang berbeda, dulu ketika klik pusat bantuan driver bisa langsung menuju agen live chat tapi sekarang dengan adanya ringkasan topik dari robot cara menghunbungi agak susah membuat driver itu malas berurusan dengan agen live chat

1. Dalam proses penggunaan layanan live chat apakah respon yang diberikan agen sesuai keinginan?

* Seringkali merasa tidak puas dengan respon agen, karna tidak memahami keterbatasan situasi dan kondisi driver dilapangan
* Lama dalam memberikan solusi, respon agen terlalu bertele-tele tidak fokus langsung pada inti permasalahan, juga keterbataskan agen dalam memberikan respon yang harus sistematis
* Cukup puas dengan respon yang diberikan tapi tergantung permasalahannya, jika kendala orderan fiktif yang ribet prosesnya
* Kurang puas, pihak agen live chat seringkali meminta izin untuk mengakhiri chat sedangkan jawaban mereka belum bisa membuat driver puas, maka berikan waktu beberapa detik untuk bisa menjawab respon agen, biasanya driver bingung menjawab respon agen
* Respon agen pasti baik karena mereka membutuhkan feedback penilaian ketika driver sudah menggunakan agen live chat
* Beberapa kali menggunakan layanan agen live chat membuat driver bingung itu yang membuat driver menjawab apa

1. Seberapa efektif penggunaan layanan agen live chat *(Sampean)* dalam menindaklanjuti keluhan? Jika tidak berikan contoh kejadiannya?

* Tidak efektif karena driver membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses penyelesaian kendala hal ini mengganggu kinerja driver
* Tidak efektif karna yang diharap driver dengan adanya agen live chat permasalahan cepat terselesaikan dan efisien tapi terkadang agen meminta permintaan yang membuat driver susah menjalakan
* Kurang efektif dalam memberikan respon yang sangat mengganggu produktifitas kerja
* Efektif karena permasalahan terselesaikan

1. Sesuai pengalaman (*Sampean)* apakah terdapat perbedaan dalam penggunaan layanan agen live chat antara Aplikasi ShoppeFood dengan Grab dan Gojek?

* Jika dibandingkan dengan aplikasi Grab maka masih mudah ShopeeFood karena masih jelas petunjuknya dan juga adanya agen live chat secara real-time dapat merespon sesuai permasalahan kita
* Live chat aplikasi Gojek lebih simple dan mudah dibanding layanan live chat Shopee kurang responsif dan pihak gojek tidak terlalu meminta persyaratan banyak cukup dengan chat dan bukti foto maupun via telpon maka permasalahan driver cepat teratasi.

1. Apa harapan dan saran (*Sampean)* pada layanan agen live chat dalam menanggapi keluhan driver di masa mendatang sebagai bentuk pengembangan dan peningkatan?

* Jika bisa pada kontak servis telepon menggunakan aplikasi WhatApp untuk memudahkan dalam pelaporan, karena sekarang tidak semua orang memiliki pulsa regular tapi mayoritas orang memiliki aplikasi WhattApp
* Ditingkatkan lagi keramahan kepada driver, perbedaan respon yang diberikan agen live yang membuat driver malas terkadang mudah memberikan solusi ada juga yang menyulitkan.
* Jangan berbelit-belit ketika driver mendapatkan kendala dan respon dari agen lebih cepat lagi seringkali proses menunggunya lama
* Dipermudah lagi persyaratan yang diminta ketika driver mendapat permasalahan karena juga harus mempertimbangakan driver yang sudah cukup tua dan tidak memahami teknologi menjadi bingung, dampaknya mereka terkadang lebih baik rugi karena tidak mengerti alur untuk klaim orderan fiktif.