LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA

1. Pembuka

- Perkenalan peneliti kepada informan
- Menjelaskan tujuan penelitian kepada informan
- Menginformasikan kerahasiaan data kepada informan
- Meminta izin untuk merekam proses wawancara

2. Daftar Pertanyaan

Kategori	Pertanyaan
Keseharian Belanja Online	Ceritakan bagaimana aktivitas belanja online sudah menjadi bagian dari keseharian Anda?
	Dalam keseharian berbelanja online, kapan dan bagaimana chatbot biasanya "muncul" dalam pengalaman Anda?
	Sebelum menggunakan chatbot, apa yang biasanya sudah ada di benak Anda, apakah Anda langsung menggunakannya atau sempat ragu?
Pengalaman Awal dengan Chatbot	Bagaimana kesan pertama Anda saat pertama kali berinteraksi dengan chatbot di Shopee atau Tokopedia?
	Dari pengalaman berinteraksi dengan CS manusia sebelumnya, apa yang secara tidak sadar Anda "bawa" sebagai harapan ketika pertama kali menggunakan chatbot?
	Apakah ada kebiasaan atau pengalaman tertentu dalam keseharian Anda yang membuat Anda lebih mudah atau justru lebih sulit menerima chatbot?

Momentum Lancar saat Penggunaan Chatbot	Ceritakan situasi ketika menggunakan chatbot terasa mudah dan tidak Anda pikirkan sama sekali, seolah berjalan begitu saja?
	Pada momen seperti itu, apa yang membuat interaksi terasa lancar?
	Apakah ada momen ketika Anda hampir lupa bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Ceritakan situasinya?
Momen Gangguan & Kekecewaan	Ceritakan satu momen spesifik ketika interaksi dengan chatbot tiba-tiba terasa tidak berjalan seperti yang Anda harapkan, apa yang terjadi saat itu?
	Pada momen itu, apa yang Anda rasakan dan lakukan?
	Pernahkah Anda merasa ingin "menyerah" saat menggunakan chatbot dan langsung mencari agen manusia? Ceritakan situasinya?
	Pernahkah jawaban chatbot membuat Anda merasa masalah Anda tidak benar-benar didengar? Apa yang terjadi?
	Adakah momen ketika Anda merasa lebih frustrasi setelah menggunakan chatbot daripada sebelumnya?
	Adakah momen ketika Anda tiba-tiba sangat sadar bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Apa yang memicu kesadaran itu?
	Setelah momen tersebut, bagaimana Anda melanjutkan interaksi, tetap

	dengan chatbot atau beralih ke agen manusia?
Membandingkan dengan Manusia (Humanisasi dalam Interaksi)	Kalau Anda bandingkan, apa yang paling terasa "hilang" ketika berinteraksi dengan chatbot dibanding CS manusia?
	Pernahkah Anda berpikir "kalau ini manusia pasti beda" saat menggunakan chatbot? Dalam situasi apa?
	Ceritakan bagian dari interaksi chatbot yang paling terasa "manusiawi" bagi Anda, bukan secara umum, tapi dalam satu kejadian konkret?
	Sebaliknya, ceritakan bagian yang paling terasa kaku atau "mesin sekali", apa tepatnya yang membuat Anda merasakan itu?
	Pernahkah chatbot merespons sesuatu yang membuat Anda merasa benar-benar dipahami? Atau justru sebaliknya?
Budaya Perilaku Konsumen & Ekspektasi Layanan	Sebagai konsumen, apa yang selama ini Anda harapkan dari layanan CS, bukan secara ideal, tapi dari kebiasaan Anda berbelanja?
	Dari harapan itu, sejauh mana chatbot sudah memenuhinya? Ceritakan dari pengalaman konkret?
	Apakah harapan Anda terhadap chatbot berbeda dengan harapan Anda terhadap CS manusia? Apa bedanya?
	Ketika chatbot tidak memenuhi harapan Anda, apa yang biasanya

	Anda lakukan, tetap sabar, mencari jalan lain, atau langsung kecewa?
	Menurut Anda, seperti apa cara berkomunikasi yang terasa "pas" atau nyaman dalam layanan pelanggan, dari pengalaman Anda selama ini?
	Apakah cara chatbot berkomunikasi terasa sesuai dengan kebiasaan dan harapan Anda sebagai konsumen Indonesia?
	Adakah hal-hal yang secara budaya atau kebiasaan membuat Anda merasa chatbot "kurang cocok" dengan cara Anda berkomunikasi?
Dampak pada Pengalaman Belanja	Apakah pengalaman buruk dengan chatbot pernah memengaruhi keputusan belanja Anda selanjutnya?
	Setelah interaksi yang kurang memuaskan, bagaimana perasaan Anda terhadap platform tersebut?
Pemaknaan	Dari semua pengalaman itu, bagaimana chatbot akhirnya Anda tempatkan dalam keseharian belanja online Anda, sebagai alat, teman, atau hal lain?
	Apakah makna atau peran chatbot bagi Anda berubah setelah beberapa kali menggunakannya? Bagaimana perubahannya?
	Bagaimana Anda melihat posisi chatbot dibandingkan agen manusia, bukan secara ideal, tapi dari pengalaman nyata Anda?
Penutup / Essence	Jika Anda harus menggambarkan pengalaman berinteraksi dengan

	chatbot dalam satu kalimat atau gambaran, seperti apa itu?
	Menurut Anda, apakah chatbot bisa sepenuhnya menggantikan peran manusia dalam layanan e-commerce, bukan secara teori, tapi dari yang sudah Anda alami sendiri?
	Adakah hal lain dari pengalaman Anda yang belum sempat Anda ceritakan tapi terasa penting?

LAMPIRAN

DOKUMENTASI



Informan: Eka Rizkiana Dewi
Waktu: Minggu, 3 Mei 2026



Informan: Rifna Chotami
Waktu: Senin, 4 Mei 2026



Informan: Kurnia Angger Eka Pratita
Waktu: Selasa, 5 Mei 2026

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Eka Rizkiana Dewi
Waktu : Minggu, 3 Mei 2026

Ceritakan bagaimana aktivitas belanja online sudah menjadi bagian dari keseharian Anda?

Belanja online ku di Shopee itu hampir setiap hari. Jadi aku punya dua akun. Akun ini semua tak daftarkan VIP, di mana aku dapat extra diskon. Terus akhirnya Shopee tak pakai untuk kulakan. Jadi termasuk sering banget. Sehari bisa 2-3x. Kalau Tokopedia, sebulan cuma 1-2x.

Dalam keseharian berbelanja online, kapan dan bagaimana chatbot biasanya "muncul" dalam pengalaman Anda?

Penggunaan chatbot, misal dari 15 pesanan, satu bermasalah. Kalau sebagai pembeli, menghubungi CS itu pas orderannya nyantol di ekspedisi, ada permintaan dipercepat pengiriman. Cuma yang bales ya tetap (chatbot), belum bisa terhubung ke CS. Jadi pas chatbot pertama itu kan tanya status kiriman, jawabannya kayak template gitu "pesanan anda, nomor resi ini, sedang dalam proses. Mohon ditungga, sedang dalam estimasi". Tergantung kasus. Kalau kasus di ekspedisi kayak overload, jawaban chatbot dan CS manusia tidak ngaruh apa-apa. Tapi dalam kasus yang lain, pernah kayak pembatalan pesanan, aku sebagai penjual, itu ngaruh.

Sebelum menggunakan chatbot, apa yang biasanya sudah ada di benak Anda, apakah Anda langsung menggunakannya atau sempat ragu?

Jadi karena sebelum chatbot ini kan ada line telepon ya, itu lebih memuaskan daripada chatbot. Yang kita butuhkan penjelasan secara real. Chatbot ribet. Kalau ada line telepon, aku lebih pilih telepon. Kalau chat, kelamaan. Chatbot kurang sreg karena balasannya template dan informasi yang dikasih itu kan sebenarnya kita sudah bisa baca dari sistem. Misal kirimanku di mana nih, itu loh bisa dilihat. Jadi chatbot kurang mendalam.

Bagaimana kesan pertama Anda saat pertama kali berinteraksi dengan chatbot di Shopee atau Tokopedia?

Kesan berbeda dari CS manusia. Terkadang ada chat yang terjawab dengan chatbot. Kadang aku ga nyangka oh ini bisa dijawab oleh chatbot. Sempat merasa pesimis tapi dicoba, karena jalur pertama (untuk menghubungi CS manusia) kan chatbot ya. Contoh kayak aku tanya tentang cabang-cabang drop point, nah ternyata ada di situ dijelaskan. Jadi puas nggaknya tergantung dari database dari chatbot itu. Seberapa informasi yang diberikan chatbot. Kalau ada di situ, ya berarti puas.

Dari pengalaman berinteraksi dengan CS manusia sebelumnya, apa yang secara tidak sadar Anda "bawa" sebagai harapan ketika pertama kali menggunakan chatbot?

Ada sih. Jadi kalau kita semua tahu kalau telepon line itu kan 021 ya, itu ekstra cost mahal. Ketika aku di kantor sih it's okay, tapi kalau pas di rumah, chatbot ini aku harap bisa kayak lebih simple, karena tidak ada biaya ekstra, bisa cepat juga. Efisien waktu dan biaya. Tapi ketika chat yang kita mesti rada ribet, kan ada subkategori ya, itu agak ribet. Harapannya kita ketik keyword, keluar jawaban. Mereka kasih beberapa pilihan. Misal kita kirim chat status pesanan, dia akan kasih pilihan "pesanan yang mana nih". Template.

Ceritakan situasi ketika menggunakan chatbot terasa mudah dan tidak Anda pikirkan sama sekali, seolah berjalan begitu saja?

Tetep itu terasa robot. Karena chatbot sama manusia itu beda secara ketikan dan secara bahasa. Jadi mesti aku ujung-ujungnya ke CS manusia, karena beda. Bedanya penggunaan bahasa meskipun dia "hai dengan aku nih…" tapi tetap rasanya bukan manusia. Sama-sama formal dan santai, tapi yang di manusia itu lebih feedback-nya beda.

Pada momen seperti itu, apa yang membuat interaksi terasa lancar?

Jadi kelancaran penggunaan chatbot yang tidak sampai ke CS manusia, jarang. Waktu itu pengembalian, tapi tetap ada CS manusia sih. Barang yang dikirim tidak sesuai. Tapi kan itu di situ akhirnya ada review sama admin, ibaratnya banding mana yang menang. Tetap harus manusia sih (yang handle). Konteksnya komplain barang yang kita terima tidak sesuai. Dari chatbot memberi kita step, silakan klik tombol ini dan ini. Tapi pada akhirnya ke CS manusia.

Apakah ada momen ketika Anda hampir lupa bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Ceritakan situasinya?

Tetep beda, dari susunan kalimat, kata-kata, respons, feedback-nya, itu beda. Itu juga pengaruh, kalau cepat (dalam membalas) kan berarti dia sudah tersistem. Misal ada chat kita kasih keyword "status kiriman", pasti langsung respon cepat, itu chatbot. Kalau manusia, ada "sedang mengetik", ada jarak jeda waktunya.

Ceritakan satu momen spesifik ketika interaksi dengan chatbot tiba-tiba terasa tidak berjalan seperti yang Anda harapkan, apa yang terjadi saat itu?

Ya pas komplain barang itu, yang status kiriman tidak tuntas. Barang sudah masuk ekspedisi, chatbot itu jawabannya "dalam estimasi, mohon menunggu", jadi kita disuruh nunggu aja, tidak bisa "tolong nih sampaikan ke ekspedisi".

Pada momen itu, apa yang Anda rasakan dan lakukan?

Pasti jengkel, karena masalahku ga tuntas. Jadi ya percuma aja, ga bisa ngapa-ngapain.

Pernahkah Anda merasa ingin "menyerah" saat menggunakan chatbot dan langsung mencari agen manusia? Ceritakan situasinya?

Tetep minta disambungkan ke CS manusia. Tapi di kasus itu, jawabannya sama kayak chatbot, ga ada solusi, tetap disuruh nunggu. Case by case. Sering menyerah, karena ga lega, ga puas. Sebagai penjual, aku ada toko di Tokopedia, waktu itu aku otomatis diikutkan program yang mana aku harus menanggung biaya iklan yang lebih gede dari marginku. Lalu aku chat kan, sudah ada penjelasannya. Tapi untuk orang yang ga paham, ga pernah melakukan itu tuh, ga bisa, harus dijelaskan oleh CS manusia. Biaya-biaya tersembunyi yang tiba-tiba dibebankan ke seller, akhirnya sama CS manusia diajari step-stepnya, dijelaskan. Pernah juga di tengah-tengah chat dengan chatbot langsung stop, karena jawabannya ga nyambung. Bukan itu yang ingin saya tanyakan. Pertanyaan A, jawaban B. Pernah juga masukin keyword tertentu, tapi chatbot ga paham.

Pernahkah jawaban chatbot membuat Anda merasa masalah Anda tidak benar-benar didengar? Apa yang terjadi?

Ada jawaban, tetap terjawab, tapi tidak sepenuhnya menyelesaikan.

Adakah momen ketika Anda merasa lebih frustrasi setelah menggunakan chatbot daripada sebelumnya?

Pernah. Kebetulan Shopee itu ekspedisinya ga bisa dihubungi juga. Jadi dia kan pakai Shopee Xpress, ga ada CS nya, tapi kalau JNT, bisa. Tapi sama aja, JNT

chatbot juga. Waktu telepon juga dijawab mesin. WhatsApp juga jawabannya chatbot juga, baru (setelah itu) dijawab manusia.

Adakah momen ketika Anda tiba-tiba sangat sadar bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Apa yang memicu kesadaran itu?

Sangat sadar. Jawabannya sudah template, dari susunan kata-katanya sudah disiapkan dan langsung dibalas.

Setelah momen tersebut, bagaimana Anda melanjutkan interaksi, tetap dengan chatbot atau beralih ke agen manusia?

Nah sekarang itu kayaknya Shopee membatasi (untuk ke CS manusia). Kalau dulu itu ada nomernya (call center), 021…. Sekarang ku cek ga ada. Jadi solusinya adalah tetap chatbot dulu di awal, lalu minta (dihubungkan) ke CS manusia. Gitu sih. Step awalnya chatbot, baru ke CS manusia. Lebih seringnya beralih ke CS manusia walau ada antrian. Rela menunggu antrian CS manusia karena ga puas jawaban chatbot yang ngambang di permukaan. Kadang sampai aku desak (ke chatbot), "sebenernya ini permasalahnnya apa, faktornya apa", lalu akhirnya ke CS manusia.

Kalau Anda bandingkan, apa yang paling terasa "hilang" ketika berinteraksi dengan chatbot dibanding CS manusia?

Cara dia memahami pertanyaan dan memahami kasus. Kita ngomong sama orang kan bisa dari feedback-nya dia kan "paham gak sih". Kalau chatbot kan, dia punya bank data atau database ya, kalau misal ga ada di situ ya dia ga nyambung ke kita, yang kita tanyakan. Dalam hal memahami pertanyaan, di luar template nya dia, misal "kenapa barang saya kok bisa telat", dia kan ga tau. Kalau "gimana status pesanan saya", dia baru bisa jawab. Kalau CS manusia, dia akan berusaha mencarikan jawaban sesuai dengan yang ditanyakan.

Pernahkah Anda berpikir "kalau ini manusia pasti beda" saat menggunakan chatbot? Dalam situasi apa?

Itu pasti. Kayak meskipun ga tersurat, tapi tersirat. Feel-nya beda. Chatbot hanya menjawab apa yang ditanyakan. Kalau CS manusia bisa nanyain lebih. Chatbot dan manusia beda jauh dalam berkomunikasi, belum bisa setara.

Ceritakan bagian dari interaksi chatbot yang paling terasa "manusiawi" bagi Anda, bukan secara umum, tapi dalam satu kejadian konkret?

Tidak pernah merasakan. Tetap sadar kalau itu robot. Chatbot belum terasa manusiawi. Meskipun dia ada greeting dan memperkenalkan diri, tetap terasa template.

Sebaliknya, ceritakan bagian yang paling terasa kaku atau "mesin sekali", apa tepatnya yang membuat Anda merasakan itu?

Di tahap awal, ketika kita milih subkategori, misal barang rusak atau apa. Awal-awal udah kelihatan banget kalau bukan manusia. Bahasanya santai juga formal, tapi tetap itu terasa kayak template. Dari susunannya itu teratur gitu loh. Tetep terasa kalau itu mesin.

Pernahkah chatbot merespons sesuatu yang membuat Anda merasa benar-benar dipahami? Atau justru sebaliknya?

Merasa dipahami kalau dia sudah bisa menjawab apa yang saya tanyakan. Berarti apa yang saya tanyakan itu sudah ada di database dia, yang tidak bisa ku baca informasinya lewat status pesanan. Jadi semakin banyak dia menyempurnakan chatbotnya dia, itu membantu mempengaruhi. Misalkan aku tanya, ternyata dia bisa jawab, ya sudah. Simple nya aku nanya "berapa call centernya jnt" dan dia punya data dan sudah jawab, ya sudah itu cukup. Sebaliknya, aku merasa ga dipahami ketika aku tanya dan dia ga bisa jawab.

Sebagai konsumen, apa yang selama ini Anda harapkan dari layanan CS, bukan secara ideal, tapi dari kebiasaan Anda berbelanja?

Ketika aku butuh, dia bisa memberikan layanan yang baik. Dalam komunikasi, pasti harus ramah, tidak memandang bagaimana customer, menganggap customer setara. Aku butuh sesuatu, dia harus bisa mengerti dan menguasai yang dibutuhkan customer. Kalau aku sedang komplain, aku harap dia menampung dulu dan menerima, jangan di-cut, baru diberi solusi. Tetap pengen dilayani secara maksimal, termasuk empati. Misalkan aku butuh sesuatu, tapi dia ga bisa (menangani), aku harap dia say sorry.

Dari harapan itu, sejauh mana chatbot sudah memenuhinya? Ceritakan dari pengalaman konkret?

Ga bisa sepenuhnya memenuhi ekspektasi, karena secara emosi kan ngga ada. Karena dia hanya menjawab apa yang ku tanyakan, di luar itu dia kan ga bisa. (Emosi dan empati pada chatbot itu) penting, karena kita merasa kayak didengar

dan dipahami. Chatbot belum, chatbot itu cuma menjawab, nggak bisa mendengar, kadang bahkan nggak bisa memahami, dan itu memengaruhi kepuasan.

Apakah harapan Anda terhadap chatbot berbeda dengan harapan Anda terhadap CS manusia? Apa bedanya?

Tetap sadar kalau itu chatbot, jadi tetep kepengen ke CS manusia. Tapi kadangkala itu intinya kita kan ingin jawaban ya, tapi kadang juga ada CS manusia yang ga mengerti loh tentang apa yang kita tanyakan. Intinya masalahku harus terjawab, baik oleh chatbot atau CS manusia.

Ketika chatbot tidak memenuhi harapan Anda, apa yang biasanya Anda lakukan, tetap sabar, mencari jalan lain, atau langsung kecewa?

Mencari jalan lain sampai terjawab. Karena kan kita tujuannya pakai chatbot butuh solusi. Kalau ga ada solusi, gimana? Ya cari yang lain. Tidak langsung berhenti. Cuma kan gini, chatbot itu kan membantu dari 1000 customer nih, pasti ada sebagian yang sudah bisa terjawab by chatbot, jadi tergantung masalah. Case by case. Kalau chatbot pasti berfungsi asalkan bank datanya banyak. Aku rasa dia menyaring supaya CS manusia ini ga butuh banyak-banyak.

Menurut Anda, seperti apa cara berkomunikasi yang terasa "pas" atau nyaman dalam layanan pelanggan, dari pengalaman Anda selama ini?

Cs dapat memahami kebutuhanku apa, dia bisa langsung on point ga bertele-tele, tapi tetap ramah dan empati. Empati itu penting karena kan kita ke cs itu lagi ada masalah kan, kita butuh didengar. Kalau dari awal wajahnya udah ga enak, jadi kita tambah stress.

Apakah cara chatbot berkomunikasi terasa sesuai dengan kebiasaan dan harapan Anda sebagai konsumen Indonesia?

Belum.

Adakah hal-hal yang secara budaya atau kebiasaan membuat Anda merasa chatbot "kurang cocok" dengan cara Anda berkomunikasi?

Ngga pengaruh, karena budaya kita terapkan di real life aja. Kalau di chatbot aku rasa lebih ga sebegitu penting. Tapi untuk empati, memahami customer tetap harus. (Komunikasi seperti antarmanusia pada chatbot itu) kalau bisa, perlu. Jadi untuk membuat nyaman kita dalam hal komplain, jadi ga merasa kayak ngomong sama robot. Sebisa mungkin chatbot mengadopsi kebiasaan komunikasi manusia. Kalau

mau dibikin template ya template tapi jangan template banget.

Apakah pengalaman buruk dengan chatbot pernah memengaruhi keputusan belanja Anda selanjutnya?

Engga sih. Ngga begitu berpengaruh, karena kan itu kejadian istilahnya dari 15 cuma satu kali. Tapi karena chatbot selalu menawarkan penyelesaian by CS manusia, akhirnya selesai juga. Tidak berpengaruh ke minat belanja.

Dari semua pengalaman itu, bagaimana chatbot akhirnya Anda tempatkan dalam keseharian belanja online Anda, sebagai alat, teman, atau hal lain?

Sebagai alat aja, nggak memandang sebagai CS. Jadi tetap, misalkan aku ingin informasi yang ringan, ya aku tanyakan, tapi bukan sebagai cs. Contohnya aku tanyakan tentang lokasi-lokasi drop point ekspedisi, bisa terjawab, yaudah. Karena kalau kita hubungi lewat CS manusia kan nunggu lama. Jadi nunggu itu ngga worth it dengan informasi itu tadi. Sebenarnya ada informasi yang bisa (didapat) lewat Google, tapi informasi data intern kan lebih akurat, dari Shopee nya.

Apakah makna atau peran chatbot bagi Anda berubah setelah beberapa kali menggunakannya? Bagaimana perubahannya?

Kalau aku, karena ngga solutif, tetap pengen ke CS manusia. Chatbot buat aku cuma sekadar untuk menghubungkan ke CS manusia. Bukan untuk menyelesaikan masalah.

Bagaimana Anda melihat posisi chatbot dibandingkan agen manusia, bukan secara ideal, tapi dari pengalaman nyata Anda?

CS manusia lebih membantu. Dalam berkomunikasi, mereka tetap ngga setara. Manusia tetap lebih unggul, karena bisa menyelesaikan masalah.

Jika Anda harus menggambarkan pengalaman berinteraksi dengan chatbot dalam satu kalimat atau gambaran, seperti apa itu?

Chatbot bagiku itu sebenarnya bisa menggantikan CS tapi hanya informasi dasar aja yang ada di database mereka, tapi dia tetap nggak bisa memuaskan secara menyeluruh ketika ada masalah dari customer.

Menurut Anda, apakah chatbot bisa sepenuhnya menggantikan peran manusia dalam layanan e-commerce, bukan secara teori, tapi dari yang sudah Anda alami sendiri?

Belum bisa menyeluruh, karena ujung-ujungnya aku sebagai customer selalu merasa ingin terhubung dengan CS manusia, karena kayak merasa nggak ngobrol sama manusia, humanisnya ngga ada. (Ketika AI semakin canggih) tetap ngga masuk, chatbot nggak bisa menggantikan manusia. Secanggih-canggihnya chatbot tetap ada pembedanya (dengan manusia). Chatbot itu terbatas by data saja, kalau manusia kan mengikuti perkembangan. Misalkan chatbot itu datanya diupdate setahun sekali atau 3 bulan sekali. Sedangkan masalah manusia ini kan macem-macem nih customer. Nah kalau kita ngajak ngobrol manusia itu kan dia bisa lebih menelaah, maksudnya ini tuh harus gimana problemnya. Tapi kalau chatbot kita nanya tapi di bank datanya dia ga ada, tetap aja mbulet nggak terjawab. Kesimpulan terakhir, chatbot tidak akan bisa menggantikan manusia.

Adakah hal lain dari pengalaman Anda yang belum sempat Anda ceritakan tapi terasa penting?

Harapannya chatbot diperbanyak untuk databasenya. Kadang sebenarnya enak, kalau misalnya chatbot langsung jawab itu kan enak. Sisi humanis itu penting, tapi lebih penting kita menemukan jawaban dan solutif tentang problem kita. Sejauh ini masih tetap nyaman sama manusia. Kita lihat aja ke depannya gimana. Secara komunikasi, chatbot masih kurang manusiawi. (Agar bisa lebih seperti manusia), chatbot harus lebih mengerti dan memahami apa yang ditanyakan.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama: Rifna Chotami
Waktu: Senin, 4 Mei 2026

Ceritakan bagaimana aktivitas belanja online sudah menjadi bagian dari keseharian Anda?

Aku belanja online biasanya mungkin satu bulan bisa empat sampai lima kali, mencakup bisa make-up, kosmetik, baju, kebutuhan rumah tangga, seringnya Shopee dan TikTok Shop (Tokopedia).

Dalam keseharian berbelanja online, kapan dan bagaimana chatbot biasanya "muncul" dalam pengalaman Anda?

Aku biasanya menggunakan chatbot itu ketika tanya stok - sebenernya memang ketika kita chat ke seller pasti yang bales pertama chatbot dulu - variasi barang, ready atau nggak, pengiriman juga termasuk. Soalnya kadang di Shopee itu tertulisnya kota Surabaya, ternyata barang dikirim dari Jakarta. Seperti itu.

Sebelum menggunakan chatbot, apa yang biasanya sudah ada di benak Anda, apakah Anda langsung menggunakannya atau sempat ragu?

Harapannya chatbot lebih solutif. Kadang kayak CS walau manusia masih ngasih solusinya kurang, belum sesuai dengan kepuasan kita. Lalu apalagi kalau chatbot, malah kayak solusinya dimana itu tidak terjawab, karena masih jauh dari ekspektasi kita, permintaan kita apa, komplain kita apa, jawabannya masih jauh. Ada keragu-raguan sebelum pakai, jadinya ambil jalan pintas dengan klik CS atau seller.

Bagaimana kesan pertama Anda saat pertama kali berinteraksi dengan chatbot di Shopee atau Tokopedia?

Awalnya heran, loh kok sekarang formal banget bahasa-nya. Oh berarti bukan seller lagi yang menjawab saat chat, ini berarti AI yang jawab. Awalnya masih penyesuaian juga "oh modelnya kayak gini sekarang". Begitu juga dengan CS Shopee. Kayak: "Halo, aku siap membantumu", kata-katanya sangat formal. Sebenarnya tidak kaget sih, soalnya kan emang dari dulu awalnya sudah ada chatbot tapi belum AI. Nanti kita diarahkan ada daftar pertanyaan yang harus kita pilih.

Dari pengalaman berinteraksi dengan CS manusia sebelumnya, apa yang secara tidak sadar Anda "bawa" sebagai harapan ketika pertama kali menggunakan chatbot?

Kalau misalnya kita komunikasi langsung sama CS manusia, itu kan kita bisa tanya, komplain dan keluhan kita apa, bisa langsung kita sampaikan dan dia membalas sesuai dengan apa yang kita tanyakan. Tapi kalau chatbot, kadang yang kita tanya apa, jawabannya dia tidak sesuai dengan harapan kita. Otomatis akhirnya malah bertele-tele tidak selesai masalahnya.

Apakah ada kebiasaan atau pengalaman tertentu dalam keseharian Anda yang membuat Anda lebih mudah atau justru lebih sulit menerima chatbot?

Masih perlu adaptasi, soalnya kita sudah terbiasa interaksi langsung dengan manusia. Apalagi untuk generasi kita, ga pernah (berkomunikasi dengan chatbot). Ini masih hal yang baru, masih perlu adaptasi.

Apakah ada momen ketika Anda hampir lupa bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Ceritakan situasinya?

Tidak pernah. Soalnya udah ketahuan banget chatbot itu bahasanya sudah terstruktur, kaku, formal. Paling sapaannya kayak "halo" gitu aja. Setiap pakai chatbot selalu sadar kalau sedang berbicara dengan mesin.

Ceritakan satu momen spesifik ketika interaksi dengan chatbot tiba-tiba terasa tidak berjalan seperti yang Anda harapkan, apa yang terjadi saat itu?

Ketika order, ternyata barang yang dikirim itu kurang. Otomatis kita komplain agar barang ini bagaimana kelanjutannya, apakah refund atau barang itu dikirim ulang. Di situ, chatbot terlalu bertele-tele, tidak langsung ke pokok permasalahan. Jadi informasi yang diminta terlalu banyak dan bertele-tele. Padahal kita maunya ini di-refund atau dikirim ulang.

Pada momen itu, apa yang Anda rasakan dan lakukan?

Sebagai orang Surabaya asli, kita itu kan maunya sat-set gituloh, maunya cepat. Kalau emang kita komplainnya apa, yaudah itu langsung ditangani kayak gitu. Tapi kan kalau pakai chatbot kelamaan, ga segera ketemu solusinya di mana. Sedangkan yang kita butuhkan itu cuma kepastian, barang produk kita itu kelanjutannya kemana.

Pernahkah Anda merasa ingin "menyerah" saat menggunakan chatbot dan langsung mencari agen manusia? Ceritakan situasinya?

Sering. Pasti itu. Makanya jalan pintasnya, langsung ketika itu juga langsung klik dan ketik CS. Kejadiannya terkait komplain tentang kurir. Pada waktu itu kurir sudah kita kasih keterangan untuk chat, tapi ga ada chat dan WhatsApp, langsung dititipkan ke tetangga. Sedangkan kita kalau titip ke tetangga itu ga enak. Aku sempet complain ke CS, balasan chatbotnya masih terlalu lama, ga langsung ke permasalahannya apa, akhirnya langsung komplain ke CS manusia, saya ceritakan permasalahnnya seperti apa. Dan CS manusia langsung menindaklanjuti. Langsung dicek kurirnya atas nama siapa, pengirimannya tanggal berapa, dicek semua. Lalu pada waktu itu juga dari CS memberikan tindakan bahwa kurir akan di-SP. Dan itu solusinya langsung terselesaikan ketika kita chat sama manusia.

Pernahkah jawaban chatbot membuat Anda merasa masalah Anda tidak benar-benar didengar? Apa yang terjadi?

Ya sih. Memang kayak gitu. Kadang kita tanya A jawabannya B. Yang namanya mesin kan kurang interaksinya sama manusia. Kalau misalnya CS manusia, kita komplain apa, pasti dia minta maaf, entah itu yang salah CS nya, pasti ada minta maaf. Tapi dari chatbot, kaku, sudah template kata-katanya.

Adakah momen ketika Anda merasa lebih frustrasi setelah menggunakan chatbot daripada sebelumnya?

Kalau sampai frustasi, tidak. Sekadar tidak puas.

Adakah momen ketika Anda tiba-tiba sangat sadar bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Apa yang memicu kesadaran itu?

Selalu sadar kalau yang berbicara sama saya itu bukan manusia, tapi mesin AI. Lebih ke kata-katanya sih, bahasa yang digunakan. Kalau manusia kan pasti lebih santai. Tapi kalau mesin, bahasanya lebih kaku, kayak sudah terstruktur. Mau kita jawab santai pun, dia tetap bahasanya kaku. Chatbot kalau balas pasti cepat, auto balas, ga sampai satu detik sudah terbalas. Kalau CS manusia kan masih butuh mengetik, ada jeda waktu sedikit dibandingkan chatbot.

Setelah momen tersebut, bagaimana Anda melanjutkan interaksi, tetap dengan chatbot atau beralih ke agen manusia?

Tetep beralih ke CS manusia.

Kalau Anda bandingkan, apa yang paling terasa "hilang" ketika berinteraksi dengan chatbot dibanding CS manusia?

Kalau misalnya kita chat sama CS manusia, itu CS nya lebih paham. Ketika kita komplain misalnya udah bener-bener kecewa kan kita sampai marah-marah, itu dia bisa meredam, bisa menyesuaikan situasi hati kita. Misalnya kita masih kurang puas, pasti dia punya jawaban tersendiri. Tapi kalau misalnya pakai mesin, itu yaudah jawabannya ya gitu-gitu aja, karena dia kan nggak tau ya bagaimana menghadapi manusia. Dia sudah di-struktur dari sistemnya seperti itu.

Pernahkah Anda berpikir "kalau ini manusia pasti beda" saat menggunakan chatbot? Dalam situasi apa?

Ya iya pasti.

Ceritakan bagian dari interaksi chatbot yang paling terasa "manusiawi" bagi Anda, bukan secara umum, tapi dalam satu kejadian konkret?

Kalau aku sejauh ini mungkin ketika menanyakan tentang stok barang, dia langsung memberikan "ini stok barangnya ada kak, ready, dengan jumlah sekian, dengan warna yang tersedia ini dan ini".

Sebaliknya, ceritakan bagian yang paling terasa kaku atau "mesin sekali", apa tepatnya yang membuat Anda merasakan itu?

Dari gaya bahasanya, kayak "halo kakak, selamat datang…..". bahasanya terkesan kaku. Chatbot ketika komunikasi nggak bisa mengalir. Ketika kita tanyanya apa, jawabnya apa. Tapi kalau manusia, kan secara obrolan kan mengalir sesuai apa yang kita obrolkan.

Pernahkah chatbot merespons sesuatu yang membuat Anda merasa benar-benar dipahami? Atau justru sebaliknya?

Nggak pernah. Pengalamanku belum pernah. Ketika aku butuhnya apa, chatbot tidak memberikan solusinya. Jadinya kita mau marah pun, marah sama chatbot, ngga ngefek, karena dia juga ga tau.

Sebagai konsumen, apa yang selama ini Anda harapkan dari layanan CS, bukan secara ideal, tapi dari kebiasaan Anda berbelanja?

Lebih solutif lagi, kalau misalnya kita komplain, itu customer komplain, bisa memberikan solusi lebih cepat. Kadang kan kita masih menunggu itu prosesnya lama. Jadi kalau misalnya lebih cepat lagi diproses, ga perlu nunggu nomor laporan sekian dan sekian, mungkin sebagai customer lebih puas. Kalau selama ini menggunakan Shopee dan Tokopedia, masih dibatas ramahnya masih ramah, mau kita marah seperti apa, mereka masih merendah pakai bahasa yang baik, tidak

marah balik ke customer. Harapanku CS lebih memahami apa yang dirasakan konsumen. Lebih tau apa yang dibutuhkan sama konsumen. Jadi konsumen ga sampai kecewa dengan pelayanan CS.

Dari harapan itu, sejauh mana chatbot sudah memenuhinya? Ceritakan dari pengalaman konkret?

Menurutku chatbot belum bisa sempurna.

Apakah harapan Anda terhadap chatbot berbeda dengan harapan Anda terhadap CS manusia? Apa bedanya?

Kalau harapannya sama chatbot ini, harapannya chatbot bisa lebih menyesuaikan dengan konsumen. Kan konsumennya manusia, chatbotnya mesin. Penggunaan Bahasa agar lebih luwes, lebih sopan, karena kan kita ini orang Jawa, pastinya butuh sopan-santun yang digunakan untuk berkomunikasi. Ke depannya chatbot juga lebih bisa memberikan solusi sesuai dengan yang diinginkan sama konsumen.

Ketika chatbot tidak memenuhi harapan Anda, apa yang biasanya Anda lakukan, tetap sabar, mencari jalan lain, atau langsung kecewa?

Kalau saya mencari jalan lain dengan cara chat CS manusia. Selain itu, mungkin akan mengakhiri saja, menyerah.

Menurut Anda, seperti apa cara berkomunikasi yang terasa "pas" atau nyaman dalam layanan pelanggan, dari pengalaman Anda selama ini?

Keramah-tamahan sama sopan-santun. Kadang kalau kita formal, panggil ibu atau kakak juga bisa. Menyapa, kalau konteksnya ke komplain, dia bisa meminta maaf atas kekurangan dalam pelayanan. Juga tidak lupa selalu berterima kasih, walau komplain dan kritik kan tetap untuk kebaikan dari ecommerce itu sendiri.

Adakah hal-hal yang secara budaya atau kebiasaan membuat Anda merasa chatbot "kurang cocok" dengan cara Anda berkomunikasi?

Kurang cocoknya mungkin lebih ke empati ke manusianya sih. Jadi kayak misalnya customer marah-marah mulai meledak-ledak, kalau CS manusia: "mohon maaf kak, kami mengerti apa yang dirasakan kakaknya. Mohon maaf atas ketidaktelitian kami, atas pelayanan kami yang kurang". Kalau di chatbot lebih kaku. Mungkin ada hal kayak "kami mengerti permasalahan anda", tapi bahasanya ya kaku sekali.

Apakah pengalaman buruk dengan chatbot pernah memengaruhi keputusan belanja Anda selanjutnya?

Nggak sih. Walaupun apapun yang terjadi dengan chatbot, tetap belanja sih. Karena kan ngga selalu kita menghadapi permasalahan atau butuh komplain. Jadi ya tetap belanja aja. Tetap pakai chatbot, karena prosedur komplain pasti yang menjawab pertanyaan kita pertama itu chatbot dulu. Faktor keterpaksaan.

Setelah interaksi yang kurang memuaskan, bagaimana perasaan Anda terhadap platform tersebut?

Kalau untuk ke platform ecommercenya sendiri, saya nggak ada masalah.

Dari semua pengalaman itu, bagaimana chatbot akhirnya Anda tempatkan dalam keseharian belanja online Anda, sebagai alat, teman, atau hal lain?

Kalau untuk chatbot, cuma sekadar alat aja, karena yang saya cari tetap CS manusianya.

Apakah makna atau peran chatbot bagi Anda berubah setelah beberapa kali menggunakannya? Bagaimana perubahannya?

Mungkin untuk sekarang masih tetap, chatbot tidak akan bisa seperti manusia. Karena memang masih keterbatasan aja. Tapi seiring berkembangnya teknologi, bisa jadi ke depannya chatbot sudah bisa sangat mirip seperti manusia. Tapi manusia tetap lebih unggul. Chatbot mendekati, manusia tidak bisa digantikan.

Jika Anda harus menggambarkan pengalaman berinteraksi dengan chatbot dalam satu kalimat atau gambaran, seperti apa itu?

Chatbot terkadang bisa membantu, tapi untuk penyelesaian masalah masih kurang.

Menurut Anda, apakah chatbot bisa sepenuhnya menggantikan peran manusia dalam layanan e-commerce, bukan secara teori, tapi dari yang sudah Anda alami sendiri?

Nggak bisa. Masih belum bisa karena memang kalau untuk berkomunikasi tetap sama manusianya lebih nyaman. Sebagai konsumen lebih nyaman seperti itu.

Adakah hal lain dari pengalaman Anda yang belum sempat Anda ceritakan tapi terasa penting?

Tidak ada. Sudah diceritakan semua tadi.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Kurnia Angger Eka Pratita
Waktu : Selasa, 5 Mei 2026

Ceritakan bagaimana aktivitas belanja online sudah menjadi bagian dari keseharian Anda?

Setiap hari itu aku belanja online hampir semua kebutuhan, bahkan minyak goreng dan telur. Sekarang kan ada promo Shopee telur, itu aku belanja di situ. Jadi aku tiap hari belanja. Kalau Tokopedia pernah belanja tapi nggak sering, karena pengirimannya lama.

Dalam keseharian berbelanja online, kapan dan bagaimana chatbot biasanya "muncul" dalam pengalaman Anda?

Sering, soalnya setiap pertanyaan ke seller selalu chatbot yang jawab. Setiap ada masalah dan setiap ada fitur baru, pakai chatbot untuk tanya-tanya. Misalkan sekarang ada fitur kayak kirim dari toko. Pengiriman menggunakan jasa kirim toko, nah itu aku sering nanya lewat chatbot. Sudah sampai mana. Soalnya kan nggak jelas tho. Kayaknya cuma sekali kemarin aja. Chatbot Choki dan chatbot seller.

Sebelum menggunakan chatbot, apa yang biasanya sudah ada di benak Anda, apakah Anda langsung menggunakannya atau sempat ragu?

Kalau pertama kali tau ada kayak gitu, berharapnya langsung, tapi pas kesini-kesini karena udah tau ya aku ragu soalnya jawabannya sangat template. Ga usah nanya ke chatbot, aku pasti udah tau jawabannya dia kayak apa. Pasti gitu-gitu aja. Soalnya sangat template, Ga menyentuh. Misalnya biasanya kurir kan menyelesaikan orderan dulu, baru barangnya diantar besoknya. Soalnya aku biasanya kirim ke kantor. Itu nanti pas aku nanya, misalnya hari minggu, kurirnya kirim ke kantor, ternyata kan nggak ada orang di kantor, berarti kan besoknya aku berharapnya, tapi sama kurirnya sudah diselesaikan, mungkin dia ada kekejar waktu. Ternyata besoknya ga dikirim sama kurirnya, mungkin sedang sibuk atau apa. Nah itu aku chat. Aku berharapnya sih ada penyelesaian lah kayak misalnya siapa kurirnya dan berapa nomernya, atau cabang mana lah paling ngga, nah itu ga ada. Template nya cuma "lihat aja di menu sampai mana", tidak ada kejelasan. Tidak maksimal.

Bagaimana kesan pertama Anda saat pertama kali berinteraksi dengan chatbot di Shopee atau Tokopedia?

Kan ada tulisannya AI ya, jadinya loalah kok sekarang kayak gini. Soalnya sebelumnya nggak. Sebelum-sebelumnya meskipun lama (responsnya), dia (CS manusia) ada. Aku merasa CS itu manusia walau pakai nama samaran. Itu lebih jelas. Nah kalau chatbot terlalu kaku, kaku banget, kok begini. Lalu ku lihat ternyata ada tulisan "AI". Terasa beda banget bedanya. Meskipun CS manusia tidak se-helpful itu, cuman masalah ramah dan tidak ramah, chatbot itu kaku kayak komputer. Tapi kalau CS manusia, mungkin kadang ga ramah, tapi setidaknya dia helpful.

Dari pengalaman berinteraksi dengan CS manusia sebelumnya, apa yang secara tidak sadar Anda "bawa" sebagai harapan ketika pertama kali menggunakan chatbot?

Pokoknya intinya harus helpful. Kalau chatbot sangat template. Semua orang akan tau.

Apakah ada kebiasaan atau pengalaman tertentu dalam keseharian Anda yang membuat Anda lebih mudah atau justru lebih sulit menerima chatbot?

Kalau bicara sesama manusia kan luwes ya. Tapi kalau sama chatbot itu beda banget. Setiap belanja kan ada masalahnya sendiri-sendiri, tapi yang dijawab chatbot ya itu-itu aja, tidak menyentuh akar masalahnya apa. Masih di permukaan aja, template. Terasa banget template nya.

Ceritakan situasi ketika menggunakan chatbot terasa mudah dan tidak Anda pikirkan sama sekali, seolah berjalan begitu saja?

Chatbot itu cepat aja, tapi jelas tetap robot. Kalau CS manusia itu lama, antre. Kalau chatbot langsung cepat dalam membalas. Tapi terasa kok kalau itu robot. Kalau manusia lama, ada jeda mengetik. Begitu ku tinggal, kalau CS manusia akan mengulangi dari awal obrolannya, karena mungkin lupa, jadi harus ditunggu. Tapi kalau chatbot tidak.

Pada momen seperti itu, apa yang membuat interaksi terasa lancar?

Kecepatan chatbot aja.

Apakah ada momen ketika Anda hampir lupa bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Ceritakan situasinya?

Ga pernah. Selalu sadar kalau chat sama chatbot. Terasa banget soalnya.

Ceritakan satu momen spesifik ketika interaksi dengan chatbot tiba-tiba terasa tidak berjalan seperti yang Anda harapkan, apa yang terjadi saat itu?

Karena tidak helpful. Ada masalah di pembelanjaan yang beda, tapi solusinya sama. Untungnya Shopee aplikasinya mungkin sudah bagus. Jadi misalkan ada masalah, ya solusinya sudah tersedia di situ. Jadi kamu tidak perlu tergantung ke chatbot. Misalkan kalau informasi barang sudah sampai tapi ternyata belum, itu ada bukti laporan foto dikirim ke rumah siapa, kelihatan di rumah siapa.

Pada momen itu, apa yang Anda rasakan dan lakukan?

Lebih baik untuk masalah-masalah yang ringan boleh chatbot, tapi kalau untuk masalah yang kompleks, arahkan ke CS manusia. Soalnya ga ada solusi atau mengarahkan ke CS manusia oleh chatbot.

Pernahkah Anda merasa ingin "menyerah" saat menggunakan chatbot dan langsung mencari agen manusia? Ceritakan situasinya?

Iya sih pernah menyerah dan akhirnya aku telpon apa, misalnya ini di pengiriman ya. Begitu aku telpon pun, aku diarahkannya ke chatbot juga. Jadinya aku langsung hubungi kurir yang setiap hari nganter ke rumahku, walaupun bukan dia yang lagi antar, nanti kurir itu akan kasih nomor kurir lain yang sedang antar. Lebih solutif si kurir. Chatbot nggak bisa sampai tuntas.

Adakah momen ketika Anda merasa lebih frustrasi setelah menggunakan chatbot daripada sebelumnya?

Iya frustasi. Kalau sampai aku cari orang (kurir) itu kan berarti udah frustasi. Aku lho pernah yang kayak dihack itu loh, berkali-kali percobaan login, ini kan genting ya, tapi chatbotnya tidak helpful, tidak ngasih tau (langkah-langkah mengatasinya), dan tidak minta bukti (untuk menyelesaikan masalah). Kalau dulu, CS manusia minta screenshot masalahnya gimana. Kalau sekarang chatbot ya cuma gitu aja, (dia bilang) yang penting jangan kasih kode OTP. Maksudku kan harusnya chatbot ngasih info tentang pencegahan walaupun nggak ngasih solusi. Ga ada usahanya sama sekali.

Adakah momen ketika Anda tiba-tiba sangat sadar bahwa Anda sedang berbicara dengan mesin, bukan manusia? Apa yang memicu kesadaran itu?

Sangat sadar terus. Apa yang diharapkan gitu loh. Seharusnya AI-nya improve gitu loh, menurutku parah sih. Kalau soal bahasa, baku-baku aja. Cuma, ditanya apa, jawabnya apa. Mungkin karena aku lagi emosi, dia kadang jawabnya ga sesuai. Pas aku lagi marah, chatbot jawabnya datar aja, ga memahami emosiku, dan itu buruk sih. Kalau CS manusia memahami emosi, tapi kadang dia emosi juga haha. Tapi kalau chatbot enggak.

Setelah momen tersebut, bagaimana Anda melanjutkan interaksi, tetap dengan chatbot atau beralih ke agen manusia?
Tidak ada solusi. Melanjutkan ke pihak ketiga, misal ke pihak ekspedisi.

Pernahkah Anda berpikir "kalau ini manusia pasti beda" saat menggunakan chatbot? Dalam situasi apa?
Iyalah. Mikir aku, karena chatbot ini ga bisa. Dari awal sampai akhir percakapan ya gitu-gitu aja.

Ceritakan bagian dari interaksi chatbot yang paling terasa "manusiawi" bagi Anda, bukan secara umum, tapi dalam satu kejadian konkret?
Ga ada. Paling cuma "saya memahami keluh-kesah anda." Gitu aja. Sebenarnya orang protes itu kan pengen ditenangkan aja, dan chatbot cuma kata-kata gitu aja.

Sebaliknya, ceritakan bagian yang paling terasa kaku atau "mesin sekali", apa tepatnya yang membuat Anda merasakan itu?
Kaku terus. Misalnya aku nanya ini tuh paketnya sudah sampai mana, dia jawab suruh lihat di bagian sini dan sini. Itu aja. Kalau misal aku tanya nomor kurir berapa, diarahkan kemana, dll, dia cuma bilang ya disuruh lihat ke aplikasinya lagi.

Pernahkah chatbot merespons sesuatu yang membuat Anda merasa benar-benar dipahami? Atau justru sebaliknya?
Sebaliknya, tidak pernah dipahami. Chatbot langsung lebih straight to the point, tapi tetap template.

Sebagai konsumen, apa yang selama ini Anda harapkan dari layanan CS, bukan secara ideal, tapi dari kebiasaan Anda berbelanja?
Harus helpful sih. Masalahnya apa, harus dituntaskan. Apalagi kalau misal urgent. Ramah dan empati harus. Kadang-kadang tuh empati dikesampingkan,

seolah-olah belanja itu ga penting, kayak hanya perilaku konsumtif biasa, bukan dianggap kebutuhan. Kalau sedang emosi, CS harus memahami kenapa aku bisa seperti itu, sedikit empati lah. Maksudnya kan pasti kenapa orang bisa sampai seperti itu. Mungkin dia ga ngerti. Kalau (konsumen) ga ngerti, ya (CS) jelaskan. Kalau misalnya memang salahnya konsumen, berarti dia kan ga tau. Aslinya konsumen itu ga pengen marah-marah. Pengennya ya sama-sama enak.

Dari harapan itu, sejauh mana chatbot sudah memenuhinya? Ceritakan dari pengalaman konkret?

Kalau soal ramah, mungkin ramah. Misal "Saya memahami keluh-kesah Anda", kayak gitu-gitu aja sih, tapi nggak solutif sih. Jadi tambah bikin emosi. Tapi mau emosi pun mau marah ke siapa, kayak marah ke angin dan batu.

Ketika chatbot tidak memenuhi harapan Anda, apa yang biasanya Anda lakukan — tetap sabar, mencari jalan lain, atau langsung kecewa?

Mencari jalan lain. Kalau sabar, tidak. Contohnya misalnya menghubungi pihak ketiga, ya hubungi pihak ketiga.

Menurut Anda, seperti apa cara berkomunikasi yang terasa "pas" atau nyaman dalam layanan pelanggan, dari pengalaman Anda selama ini?

Kalau masalahnya sederhana, menurutku chatbot tidak apa-apa. Tapi kalau masalahnya sudah terlalu kompleks, harusnya diarahkan ke itu (CS manusia). Sama kayak panggilan telpon gitu loh, kamu masalah apa, diarahkan ke nomor berapa. Kalau masalahnya sederhana karena orangnya nggak tau, kamu kasih link lihat dari sini, kan enak. Tapi kalau masalahnya kompleks, jangan pakai itu (chatbot).

Apakah cara chatbot berkomunikasi terasa sesuai dengan kebiasaan dan harapan Anda sebagai konsumen Indonesia?

Chatbot tidak sesuai dengan komunikasi sesama manusia. Chatbot itu terlihat terlalu mesin. Misal soal kendala pengiriman, barangnya nggak datang, ya kamu kasih solusi. Kalau CS manusia itu dulu kayak "mohon ditunggu mungkin dalam satu dua hari, atau tanya tetangga sekitar, siapa tahu diterima oleh….". Tapi kalau chatbot itu engga, "silakan dilihat di menu ini dan ini".

Adakah hal-hal yang secara budaya atau kebiasaan membuat Anda merasa chatbot "kurang cocok" dengan cara Anda berkomunikasi?

Chatbot terlalu kaku, soalnya aku cerewet. Berharapnya chatbot ini lebih memahami, karena kita tanya kan karena ada masalah, berikanlah solusi. Kalau misal memuji-muji, itu juga mungkin lebih bagus.

Apakah pengalaman buruk dengan chatbot pernah memengaruhi keputusan belanja Anda selanjutnya?

Akhirnya aku lebih pilih-pilih toko. Misalnya melihat review-nya, kalau pengirimannya lama, aku lebih baik menghindari toko itu, supaya tidak perlu berurusan dengan chatbot lagi.

Setelah interaksi yang kurang memuaskan, bagaimana perasaan Anda terhadap platform tersebut?

Agak kecewa sih. E-commerce kan ada biaya-biaya seperti biaya pemesanan yang dibebankan ke customer, tapi kenapa harus diganti dengan mesin ketika mau komplain. Begitu chat kok kayak gitu. Ini klien loh, customer loh, kok penanganannya kayak gitu, kurang manusiawi.

Dari semua pengalaman itu, bagaimana chatbot akhirnya Anda tempatkan dalam keseharian belanja online Anda, sebagai alat, teman, atau hal lain?

Sebagai alat aja. Kalau lagi kecewa, aku langsung klik tombol jempol bawah sebagai ketidakpuasan.

Apakah makna atau peran chatbot bagi Anda berubah setelah beberapa kali menggunakannya? Bagaimana perubahannya?

Ga ada yang berubah, tetap kecewa, soalnya tidak ada improvement.

Bagaimana Anda melihat posisi chatbot dibandingkan agen manusia, bukan secara ideal, tapi dari pengalaman nyata Anda?

Nggak bisa disamakan, jauh banget. Chatbot memang cepat, harus diakui. Kalau dinilai, CS manusia mungkin nilainya 8, chatbot 4. Gap-nya jauh. Dalam komunikasi, chatbot itu template. Kalau CS manusia, begitu ketemu masalah, dia bisa menyentuh akar masalah meskipun belum tentu helpful.

Jika Anda harus menggambarkan pengalaman berinteraksi dengan chatbot dalam satu kalimat atau gambaran, seperti apa itu?

Males banget, mendingan nggak ada masalah biar nggak pakai chatbot lagi.

Menurut Anda, apakah chatbot bisa sepenuhnya menggantikan peran manusia dalam layanan e-commerce, bukan secara teori, tapi dari yang sudah Anda alami sendiri?

Tidak bisa. Manusia tetap unggul walau chatbot AI mungkin akan semakin canggih. Ada sisi manusia yang tidak bisa digantikan chatbot dalam segi komunikasi.

Adakah hal lain dari pengalaman Anda yang belum sempat Anda ceritakan tapi terasa penting?

Sudah diceritakan semua.