

Name: Ayu Novalia

Position: Quality assurance engineer

Question – CX

Sebutkan 1 Aplikasi yang intensitas penggunaan anda sebagai pengguna cukup tinggi

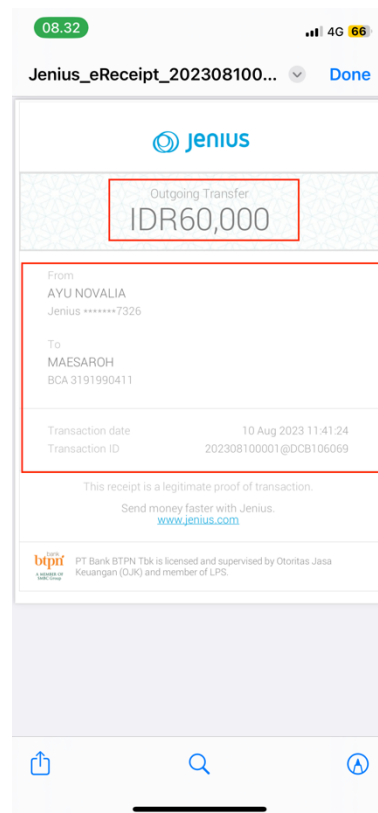
Answer:

Aplikasi dengan intensitas penggunaan saya cukup tinggi adalah aplikasi JENIUS, JENIUS adalah aplikasi dibawah naungan Bank BTPN yang fungsinya adalah sebagai digital banking/ mobile banking yang memiliki keunggulan mempunyai banyak fitur yang tidak dimiliki oleh digital banking lainnya. Tetapi sekarang, banyak aplikasi yang membuat user lebih mudah untuk melakukan aktivitas finansial tanpa harus berpergian ke Bank. Jenius adalah salah satunya. Beberapa fitur Jenius diantaranya:

1. In & Out : lacak semua transaksi Anda (internal dan eksternal) dari Saldo Aktif User. user juga dapat melihat daftar permintaan dan transfer terjadwal.
2. E-Wallet : kelola hingga 10 e-Wallet dan isi saldo masing-masing hanya dengan beberapa langkah sederhana.
3. Split Bill: pisahkan tagihan apa pun dengan teman atau keluarga user secara instan. Tagihan akan dikirimkan dalam bentuk notifikasi di aplikasi untuk pengguna Jenius atau pesan instan atau email untuk pengguna non-Jenius.
4. Pay Me : ingatkan teman user untuk membayar kembali uang utangnya kepada user. user juga dapat melacak apakah mereka sudah membayar user kembali atau belum.
5. Send It : kirim uang atau bayar tagihan langsung dari aplikasi Jenius di mana pun dan kapan pun user mau.
6. Withdraw : menarik uang dari felxi saver atau tabungan
7. Flexi saver : Alokasikan uang dalam 3 tabungan dengan bunga masing-masing 2,5 persen.

Fitur yang belum terpenuhi adalah fitur di bagian bukti transaksi, yang dimana tidak terdapat tampilan UI atau tulisan 'transaksi berhasil' secara eksplisit, melainkan hanya menampilkan '*outgoing transfer*'. Isu ini menyebabkan kerancuan bagi *user* terutama saat ingin membuktikan kepada *seller* bahwa transaksi yang berlangsung telah berhasil terutama pada keperluan-keperluan tertentu yang sigap seperti QRIS. Mengacu kepada bukti transaksi, *file* PDF yang

digunakan untuk menampilkan bukti tersebut masih dapat di-improve *user interface*-nya dari tampilan *font* yang memiliki warna abu-abu dengan ukuran yang terlalu kecil dan terlalu tipis sehingga menyulitkan *user* dan *seller* untuk membaca. Sebaiknya, *display* yang ditampilkan memiliki ukuran *font* yang lebih besar dan lebih *bold* dengan warna yang enak untuk dilihat sehingga menarik mata ke arah *detail-detail* krusial dalam transaksi tersebut.



Di samping itu, tampilan keberhasilan transaksi tidak muncul secara langsung. Penampilan transaksi harus dilihat dengan mengakses kembali mutasi rekening melalui view 'in & out' yang pada dasarnya memerlukan waktu yang cukup lama oleh karena UX-nya yang lambat. Sering juga terjadi Bug dimana Ketika akan melakukan pembayaran QRIS, aplikasi sering sekali terjadi crash/kill app dengan sendirinya sehingga memakan waktu cukup lama bagi user untuk melakukan pembayaran.

Pain point sebagai customer adalah:

- Lambat dan berat

Meskipun fitur yang ditawarkan beragam dan bermanfaat bagi pengguna, akses terhadap nya terlalu lambat dan berat. sering sekali terjadi crash, loading yang cukup lama. Oleh karena itu dibutuhkan fixing yang cepat dari developer dan regression testing setiap hari nya untuk quality assurance agar pengguna merasa lebih nyaman. Selebihnya fitur-fitur jenius yang lainnya sudah cukup untuk saya terutama pengguna digital banking.

Assessment Test QA

Proses Desain

1. Sebutkan informasi yang anda akan kumpulkan terlebih dahulu sebelum melakukan proses desain

Answer:

Tahapan sebelum melakukan proses desain yaitu identifikasi proses bisnis dari sebuah fitur aplikasi dan menentukan flow alur aplikasi yang akan dibuat agar ketika membuat desain akan lebih clear jelas dalam development aplikasi.

2. Sebutan stakeholders yang akan libatkan dalam penyusunan flow rilis

Answer:

1. Quality assurance (untuk melakukan test aplikasi)
2. Product manager (untuk menyusun dokumen requirement rilis)
3. Software engineer (untuk standby jika ada terjadi error atau conflict pada saat deploy)
4. Devops engineer (untuk membangun infrastruktur cloud, memasang API gateway dan Package yang dibutuhkan)

3. Sebutkan tahap yang akan anda lakukan setelah informasi terkait terkumpul

Answer:

Tahapan yang dilakukan setelah informasi terkait terkumpul adalah dengan membuat product backlog dilanjut dengan membuat PRD (Product recruitments

Document) dan User journey dan berkoordinasi dengan tim software engineer apakah flow product backlog tersebut bisa diimplementasikan atau tidak.

4. Gambarkan flow process yang akan ditempuh beserta berikan penjelasan singkat dari tiap langkahnya

Answer:

Untuk flow process yang akan ditempuh biasanya menggunakan Agile methodologie.

- **Scrum team**
Scrum team terdiri dari product owner, scrum master, dan development team. Secara garis besar scrum team mempunyai responsibility untuk mengirimkan versi tambahan dari produk yang dapat dikirimkan pada akhir setiap sprint
- **Product owner**
Bertanggung jawab untuk membuat priority yang dinamakan product backlog
- **Scrum master**
pemimpin tim dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian masalah yang terjadi di internal tim, seperti produktivitas tiap anggota, kendala-kendala yang dialami anggota, dan sebagainya.
- **Development team**
Seseorang yang berkontribusi untuk membantu tim untuk mencapai sprint goal yang sudah disepakati
- **Product backlog**
Daftar prioritas pekerjaan untuk tim pengembangan (developer) yang diturunkan dari roadmap dan persyaratannya
- **Scrum meeting**
Tim yang mengerjakan sprint selama 1-4 minggu, tetapi idealnya 1 atau 2 minggu.
- **Sprint planning**
Sprint planning biasanya, dilakukan dengan berdiskusi menghadap produk backlog yang sudah diurutkan item-itemnya oleh Product Owner
- **Daily standup**

Daily standup adalah meeting setiap harinya dengan cara report update pekerjaan kemarin dan yang akan datang dari tim product, developer, dan QA. Tim juga akan report mengenai blocker atau diskusi.

- **Sprint review**

Aktivitas inspeksi yang dilakukan terhadap Sprint goal atau dalam hal ini produk. Dalam sprint review akan dilihat apakah aktivitas yang dilakukan sudah memenuhi definition of done atau belum.

- **Sprint retrospective**

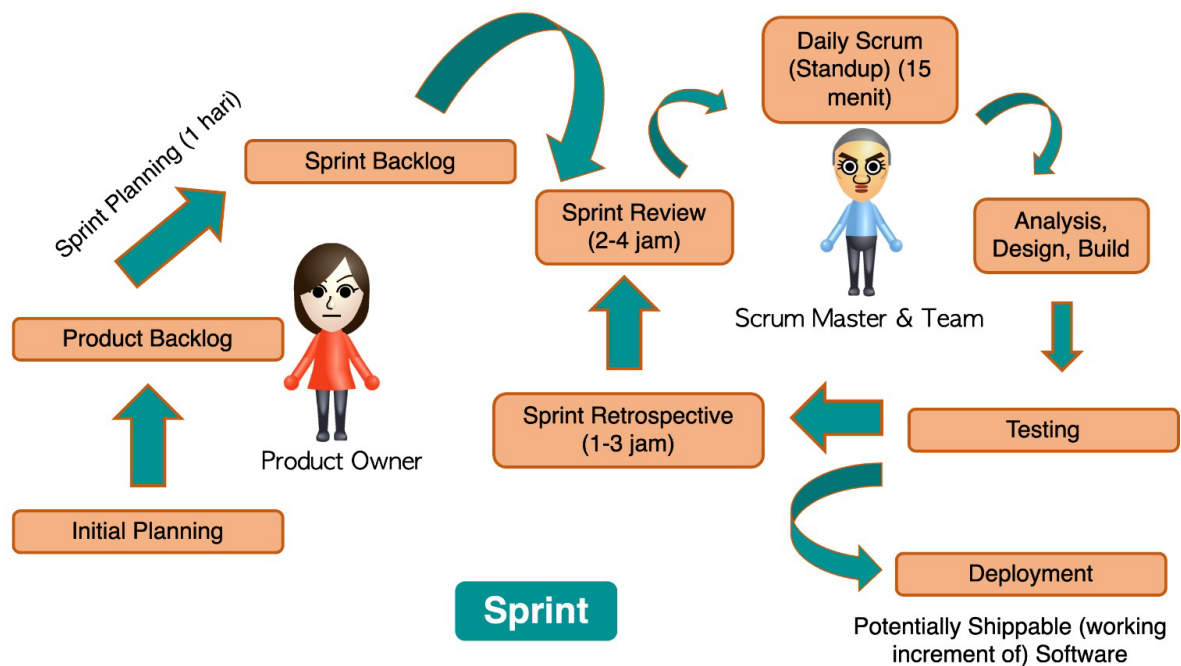
kesempatan bagi Scrum Team untuk menginspeksi dirinya sendiri dan membuat perencanaan mengenai peningkatan yang akan dilakukan di Sprint berikutnya.

- **Backlog grooming**

Dalam sesi Grooming, tim akan mendapatkan klarifikasi pada setiap item back log dan memperkirakan ceritanya, menggunakan berbagai tools, seperti Planning poker dan lain-lain.

- **Release planning**

RM (Release management) dan tim Bisnis akan memutuskan kapan kami perlu merilis produk dengan fitur baru/Perbaikan bug. Idealnya, setiap 4-6 sprint akan ada pelepasannya.



Source: by Ayu Novalia

- Seorang Product owner membuat prioritas yang dinamakan product backlog
- Selama sprint planning, tim mengambil sebagian kecil dari wishlist yaitu sprint backlog, dan memutuskan bagaimana mengimplementasikan bagian-bagian tersebut
- Tim mempunyai jangka waktu tertentu, yaitu sprint, untuk menyelesaikan pekerjaannya – biasanya dua hingga empat minggu – bertemu setiap hari untuk menilai perkembangannya (daily standup).
- Sepanjang jalan ini, scrum master tetap focus dalam pengembangan tim untuk mencapai tujuan.
- Sprint diakhiri dengan sprint Review dan sprint Retrospective.
- Saat sprint berikutnya dimulai, tim memilih bagian lain dari product backlog dan mulai bekerja lagi.

5. Berikan informasi tambahan (asumsi yang anda gunakan dalam penyusunan prosesnya).

Answer:

Dalam Penyusunan end to end process deployment dan rilis ada beberapa hal jika terjadi kondisi urgent. Jika pada saat deployment urgent untuk rilis namun dengan waktu yang relative sempit tim product harus menentukan fitur apa yang benar benar dibutuhkan (Low,Critical,Medium) dan mengadaptasi MVP yang artinya product yang di rilis tidak begitu sempurna namun diprioritaskan process bisnis jalan pada flow aplikasi tersebut.