

Name: Ayu Novalia

Position : Quality assurance engineer

Question – CX

Sebutkan 1 Aplikasi yang intensitas penggunaan anda sebagai pengguna cukup tinggi

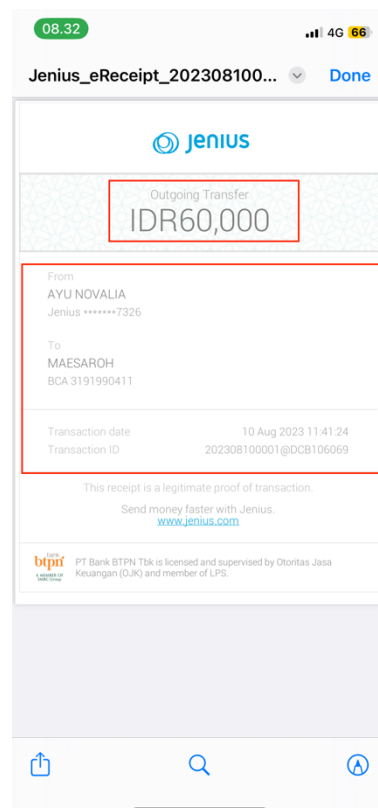
Answer:

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

Untuk flow process yang akan ditempuh biasanya menggunakan Agile methodologie.

5. Berikan informasi tambahan (asumsi yang anda pergunakan 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.