Muhammad Fikri Reza

*Skillfit test* untuk *Research Insternship* di Jagoan Hosting

1. **Latar Belakang**

Jagoan hosting baru saja meluncurkan sebuah produk VPS baru dengan nama VPS-X. maka dari itu Jagoan hosting ingin mengetahui beberapa hal, yakni:

1. Feedback tentang harga produk
2. Feedback tentang penerimaan produk
3. Feedback tentang fitur produk
4. Feedback tentang penggunaan produk
5. Feedback tentang kebutuhan fitur tambahin pada produk

Dengan begitu, maka perlu dilakukanya sebuah penelitian User Experience dengan metode yang tepat untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan sehingga dapat digunakan untuk bahan pertimbangan peluncuran produk tersebut oleh pihak terkait.

1. **Metode Penelitian Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menjawab berbagai pertanyaan yang menjadi rumusan masalah seperti yang sudah diterakan pada sub-bab sebelumnya. Maka untuk melakukan penelitiannya ini dibutuhkan sebuah metode penelitian User Experience (selanjutnya disingkat UX). Terdapat 5 metode penelitian yang dapat digunakan ketika ingin melakukan penelitian berbasis UX, diantaranya adalah:

1. User Group
2. Usability testing
3. User Interview
4. Online Survey
5. User Persona

Melalui berbagai pertimbangan dan proses pemikiran yang matang, maka metode penelitian Online Survey dianggap cocok untuk digunakan dalam penelitian kali ini, mengingat situasi Pandemi COVID-19 yang sedang berlangsung saat ini mengharuskan tim peneliti untuk meminimalisir berbagai kontak fisik yang mungkin saja terjadi selama proses penelitian berlangsung antara pihak peneliti dengan responden. Adapun penelitian menggunakan metode penelitian dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui preferensi, sikap, dan pendapat calon pengguna tentang suatu topik (dalam hal ini VPS-X).

Beberapa keuntungan yang dimiliki oleh metode penelitian ini diantaranya adalah:

1. Dapat lebih menghemat biaya operasional
2. Dapat mengurangi kontak fisik yang berpotensi menularkan Virus COVID-19 pada masa pandemic
3. Dapat mengurangi tenaga kerja yang dibutuhkan
4. Hasil diterima secara otomatis dan akurat
5. Tersedia berbagai tingkat dan alat analisis yang disediakan oleh berbagai platform survey online

Setelah melakukan tahapan utama yaitu dengan mengidentifikasi tujuan dan sasaran survey, yang kemudian dilanjutkan dengan membuat daftar pertanyaan yang akan di ajukan. Maka selanjutnya yang perlu dilakukan adalah :

1. Pilih tools yang akan digunakan untuk online survey (Dalam hal ini SurveyMonkey)
2. Proses penentuan peserta dan rekrut peserta
3. Mulai melakukan survey dengan membagikan link survey kepada para peserta,
4. Melakukan proses Analisis dan melaporkan hasilnya

Sehubungan dengan tujuan penelitian yang akan melihat dan membagi hasil kedalam empathy map sebagai luaran, maka pertanyaan yang nantinya akan di ajukan harus bersifat mengungkap apa yang partisipan katakan (*says),* apa yang partisipan lakukan (*does*), apa yang partisipan pikirkan (*thinks),* dan apa yang partisipan rasakan (*feels).* Dari sana kita akan mampu mengetahui berbagai aspek yang nantinya dapat dipetakan kedalam *empathy map.*

1. **Target Partisipan**

Dalam Penelitian ini responden memegang peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dari penelitian ini. Maka beberapa kriteria pun perlu ditentukan yang berguna sebagai pembatas agar tidak terdapat terlalu banyak responden dan responden yang tidak memiliki pengetahuan berkaitan dengan layanan Jagoan Hosting. Maka kriteria yang dimaksud adalah responden haruslah merupakan perseroan maupun perseorangan yang sudah pernah atau masih menggunakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh Jagoan Hosting.

1. **Daftar Pertanyaan Penelitian**

|  |  |
| --- | --- |
| **Research Question** | **Interview Question** |
| 1. Feedback tentang harga produk | 1. Apakah anda pernah mendengar tentang jagoan Hosting (Yes/No)?.  2. Apakah anda pernah menggunakan salah satu dari layanan oleh Jagoan Hosting (Yes/No)?.  3. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan dari Jagoan Hosting (Yes/No)?.  4. dalam beberapa waktu kedepan jagoan hosting akan meluncurkan sebuah layanan baru yang bernama VPS-X, menurut anda berapa harga yang tepat untuk layanan perbulannya? Jika layanan yang ditawarkan berupa …  5. mengapa anda berpikir bahwa harga tersebut cocok untuk layanan baru tersebut?  6. apakah dalam menentukan harga tersebut anda melakukan komparasi dengan perusahaan atau penyedia jasa lainnya? Jika iya perusahaan apa yang menjadi referensi anda?  7. menurut anda seberapa pentingkah daktor kecocokan harga dengan layanan yang ditawarkan  8. apa yang anda lakukan jika anda merasa bahwa suatu harga tidak cocok dengan layanan yang ditawarkan?  9. menurut anda faktor kunci apa yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menentukan harga sebuah layanan maupun produk sebelum memasarkan produk tersebut?  10. apa harapan anda terhadap harga yang akan diterapkan pada layanan VPS-X nantinya?. |
| 1. Feedback tentang penerimaan produk | 1. Apakah anda memiliki keinginan untuk menggunakan produk VPS-X? 2. Menurut anda apa yang dapat menjadi bahan pertimbangan anda untuk menggunakan produk tersebut atau tidak? 3. Menurut anda apakah ada produk serupa namun dikeluarkan oleh perusahaan yang berbeda? Dari sisi manakah anda menyukai atau tidak menyukai produk tersebut? 4. Faktor apa menurut anda yang dapat mempengaruhi pasar dalam menerima suatu produk baru? 5. Diantara faktor harga, fitur, dan aksesibilitas, mana yang paling berpengaruh atas diterima atau tidak diterimanya suatu produk baru? 6. Menurut anda kalangan manakah yang paling dapat menerima produk ini? Pengusaha kelas UMKM atau pengusaha level menengah? |
| 1. Feedback tentang fitur produk | 1. Menurut anda seberapa penting peranan sebuah fitur dalam sebuah produk? Mengapa? 2. Apa yang membuat sebuah fitur patut untuk di masukkan kedalam sebuah produk? Apakah faktor aksesibilitas atau urgensi yang memegang peranan lebih penting? 3. Fitur apa saja yang anda harapkan dari produk VPS-X? 4. Mengapa menurut anda fitur tersebut penting dan patut disematkan kedalam produk VPS-X milik Jagoan Hosting? 5. Menurut anda fitur apa yang masih harus diperbaiki dari produk VPS-X milik Jagoan Hosting? Mengapa? 6. Apakah selama ini anda pernah mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur yang tersedia dalam produk terkait? 7. Keunggulan apakah yang dimiliki oleh VPS-X dibandingkan dengan layanan serupa lainnya? |
| 1. Feedback tentang penggunaan produk | 1. Apakah anda sudah pernah menggunakan layanan VPS –X dari Jagoan Hosting tersebut atau belum? 2. Jika anda sudah pernah menggunakan layanan VPS-X tersebut, bisakah anda menceritakan pengalaman anda dalam menggunakan layanan tersebut? 3. Jika anda belum pernah menggunakan layanan tersebut, apa yang menjadi bahan pertimbangan anda? 4. Jika anda belum menggunakan layanan tersebut, apakah anda berencana untuk menggunakan layanan VPS-X oleh Jagoan Hosting di masa yang akan datang? 5. Jika anda sudah menggunakan layanan tersebut. Apakah anda berencana untuk tetap berlangganan? Jika iya maka berapa lama anda berencana untuk tetap menggunakan layanan tersebut, dan jika tidak maka apa yang menyebabkan anda tidak lanjut berlangganan? |
| 1. Feedback tentang kebutuhan fitur tambahan pada produk | 1. Menurut anda seberapa penting untuk menambahkan fitur tambahan pada produk VPS-X? 2. Menurut anda apakah masih terdapat fitur yang kurang aksesibel atau kurang berguna pada produk VPS-X? 3. Jika ada, maka fitur tambahan seperti apakah yang anda harapkan untuk ditambah kedalam produk tersebut? 4. Menurut anda apakah masih ada fitur yang harus ditambahkan kedalam produk VPS-X milik Jagoan Hosting? 5. Mengapa menurut anda Fitur tersebut penting untuk ditambahkan? 6. Apakah ada pengalaman pribadi dalam menggunakan produk VPS-X yang menyebabkan anda kesulitan untuk melakukan sesuatu sehingga anda merasa membutuhkan fitur tambahan? 7. Jika iya maka bisakah anda menceritakan pengalaman anda tersebut? 8. Seandainya fitur tambahin yang anda inginkan berhasil ditambahkan oleh Jagoan Hosting maka apa yang anda akan rasakan? 9. Jika fitur tambahin yang anda inginkan berhasil ditambahkan kedalam produk, apakah itu akan membuat anda untuk lebih mempertimbangkan agar tetap menjadi langganan dari produk VPS-X? 10. Apakah anda merasa bahwa fitur tambahan merupakan bagian dari upaya pengembangan yang harus terus dilakukan oleh Jagoan Hosting untuk meneyesuaikan produk sesuai dengan permintaan pasar? 11. Menurut anda apakah fitur tambahan dapat mengudang lebih banyak calon pengguna untuk menggunakan layanan VPS-X Oleh Jagoan Hosting? |

**Interview script**

**Survey Script**