

Analysis of Payment Channel & Data Verification on The Customer Retention of Binar Academy

Challenge Chapter 4:
Quantitive Research &
Quantifying Problem

Product Management - Binar Bootcamp
Wave 14

Ahmad Irfan Nurdiansyah



Outline



1

Introduction

Research Background, Problem Identification, User Persona

2

Analysis Points

Problem, User, Benefit, Feature, MVP

3

Validation Plan

Research Metodology & Research Methode

4

Data Visualization

Respondence Problem, Payment Solution, Validity Testing

5

Conclusion and Solution

Conclusion, Proposed Solution

1) INTRODUCTION

Research Background

After desk challenge at Chapter 3 “Binar Apps for Excellence Bootcamp Program” (See at <https://intip.in/CJMIrfan>)

Our team found a **very urgent** and **very important** Problem on Eisenhower Matrix to be identified.

Analysis of **Payment Channel & Data Verification**
on The **Customer Retention** of Binar Academy

So, we will do Quantitive Research and Quantifying Problem with deep analyze contain 5 element points below

Problem

User

Benefit

Feature

Assumptions

MVP

The Chosen One

Eisenhower Matrix

Problem Statement	Importance	Urgency	Why is this important/unimportant?	Why is this urgent/not urgent?	Eisenhower Quadrant
tidak bisa daftar lewat web, belum integrasi secara seamless dengan danacita juga. Selain itu juga terdapat kendala dengan masih harus chat ke team sales binarnya dulu	Important	Urgent	Proses pendaftaran yang terlalu panjang dan sedikit channel pembayaran akan mempengaruhi kuantitas customer dan revenue	Jika tidak cepat diselesaikan maka berpotensi menurunkan growth customer dan revenue	1. DO
Saya tidak memiliki kendala saat pendaftaran akun biasa, namun saat pendaftaran akun gold saya cukup risih dengan lamanya proses verifikasi dokumen. Saat itu saya hingga perlu terus memfollow up tim Admission Conselor nya karena akun saya tidak diverifikasi padahal pembayaran sudah masuk.	Important	Urgent	Konfirmasi pembayaran merupakan bagian dari customer service dan berpotensi untuk mempengaruhi retention rate customer	Jika tidak cepat dikonfirmasi maka potensi customer yang memiliki jarak waktu terbatas antara pembayaran dan program belajar maka tidak dapat mengikuti dan mempengaruhi customer rate	1. DO

Problem Identification

Pain Point

Payment system experience terhadap tingkat retensi pelanggan

Hypothesis

Kemudahan akses dan proses verifikasi payment dapat mempengaruhi tingkat retensi pelanggan



Customer Journey Mapping

ditemukan pain points dari internal maupun eksternal

Asumsi Masalah

Integrasi antara payment system dari Binar yang mempengaruhi keterlambatan proses verifikasi mempengaruhi tingkat retensi end users setelah dianalisis melalui Eisenhower Matrix.

Research Objective

Tujuan penelitian ini adalah meneliti seberapa jauh pengaruh **Payment Channel dan Verifikasi Data** pada retensi pelanggan Binar Academy

User Persona

Mas Tomi



Age: 27th
Work: Industrial Engineer
Family: Single
Location: Tangerang, Indonesia
Character: Wants Everything
simple and Instant

Goals

- Menemukan course yang cocok dan melakukan registrasi binar dengan lancar dan mudah
- Menyelesaikan semua chapter di Binar dengan nilai memuaskan
- Senang mendapat pekerjaan Associate Product Manager

Frustrations

- Tidak menemukan chanel pembayaran yg sesuai
- Verifikasi pembayaran lama
- Bingung memilih course yg cocok

Bio

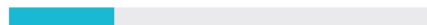
Seorang karyawan perusahaan maskapai bekerja selama 5th, karirnya terhambat dikarenakan sektor industri yang surut akibat pandemi, posisi terakhir sbg. Engineer Pesawat, melihat peluang industri IT pada startup sebagai product management. Gadget yang digunakan HP IOS dan Laptop. Pengguna m-banking dan e-wallet.

Study Motivation

Careers Shifting



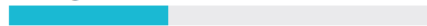
Fear



Willing to Growth



Looking for Affordable Price

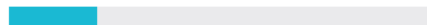


Social Influence



Preferred Channels

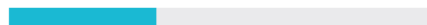
Traditional Ads



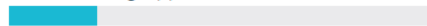
Online & Social Media



Referral



Mobil Banking Apps



2) ANALYSIS

Analysis Points

Hypothesis				Experiment	
Problem	User	Benefit	Feature	Assumption	MVP
Integrasi antara payment system dari Binar yang mempengaruhi keterlambatan proses verifikasi mempengaruhi tingkat retensi pelanggan setelah dianalisis melalui Eisenhower Matrix.	Siswa yang telah mendaftar produk Bootcamp Binar Academy melalui Binar Mobile Apps	<p>Cust. Need : Payment Channel yang mudah diakses</p> <p>Cust. Fear : Kurang familiar dengan Payment Channel yang ada, memiliki ketakutan dalam bertransaksi</p> <p>Cust. Need: Verifikasi data yang cepat dan terintegrasi dg payment</p> <p>Cust. Fear : Khawatir jika ada salah prosedur dalam registrasi dan pembayaran</p>	<p>Menambah channel pembayaran yang telah disesuaikan dengan target market Binar Academy</p> <p>Integrasi Payment dan Verifikasi Pembayaran</p>	<p>Menambah payment channel dapat mempengaruhi margin profit yang didapat, dan mempengaruhi pertimbangan batas bawah harga Kelas Bootcamp</p> <p>Kurangnya resource untuk verifikasi pada traffic register saat tertentu</p>	<p>Memperbaiki system verifikasi Payment Binar Mobile Apps mjd. lebih simple & terintegrasi sehingga saat pembayaran telah sukses dilakukan system langsung dg segera mengirimkan email notifikasi kpd user</p> <p>Menambahkan methode pembayaran e-wallet dan mobile banking</p>

3) VALIDATION PLAN

Research Methodology

Riset ini menggunakan methode **campuran kuantitatif & kualitatif** untuk mengeksplor bagaimana satu atau beberapa variabel lainnya dan korelasi antar variable dijelaskan melalui explanatory research



Research Criteria & Data

Research Contribution & Limitation

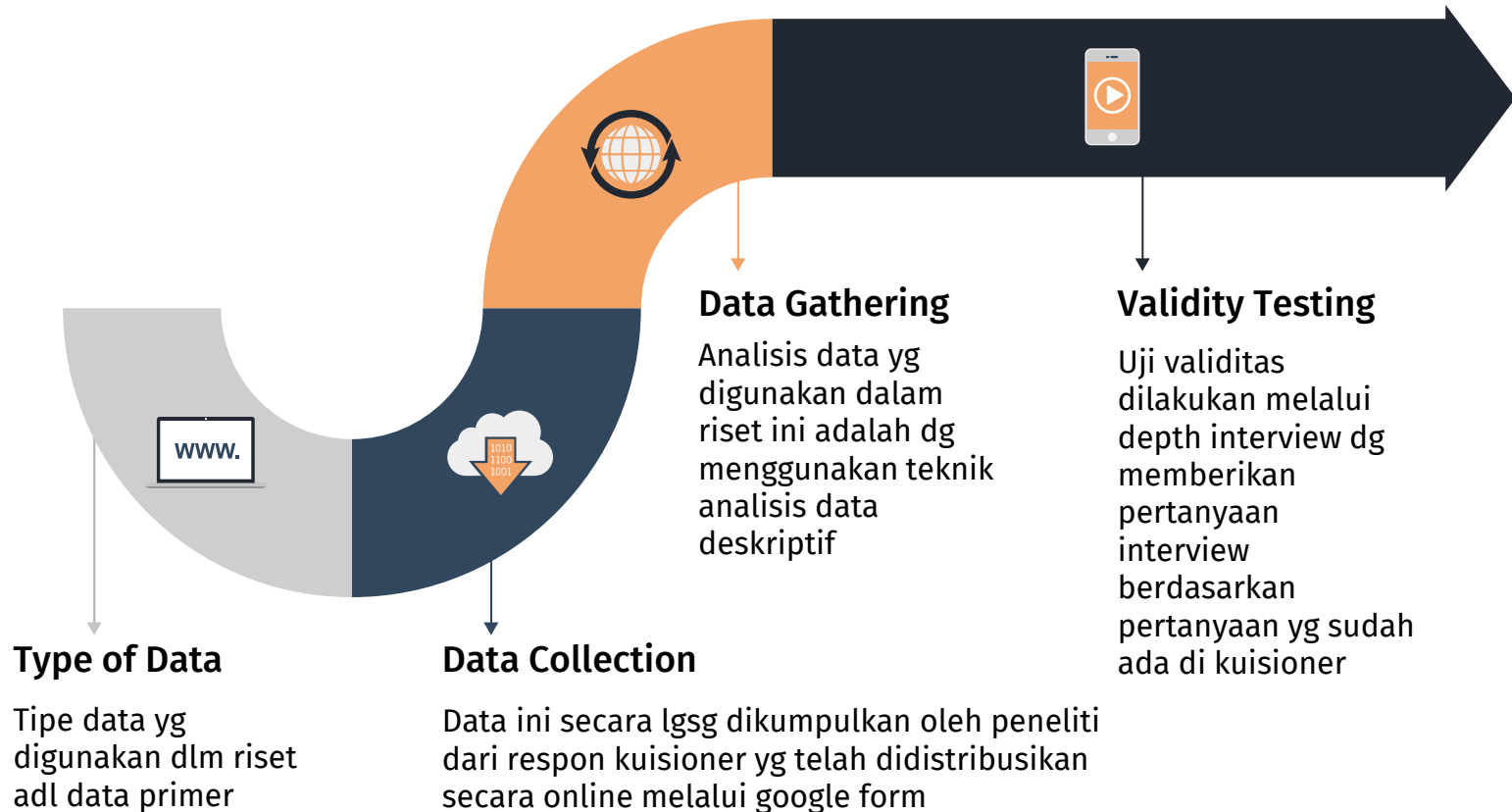
- Riset ini diharapkan dapat bermanfaat untuk kepentingan evaluasi dan pembembangan produk
- Riset ini berfokus terhadap siswa yang telah mendaftar produk Bootcamp Binar Academy melalui Binar Mobile Apps

Research Question

1. Bagaimana payment channel mempengaruhi tingkat retensi pelanggan Binar Academy saat proses Payment ?
2. Bagaimana proses verifikasi payment mempengaruhi tingkat retensi pelanggan Binar Academy saat mengalami proses payment ?



Data Gathering



4) DATA VISUALIZATION

Responden Characteristic

Result

Payment Platform They Used

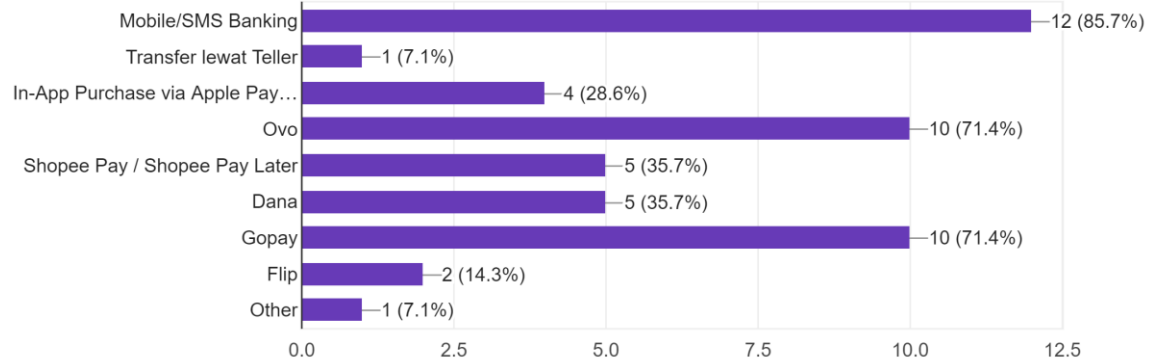
The Most 85.7% have Mobile/SMS Banking

The Least 7.1% have Manual Conventional Transfer by Teller.

The Middle 71.4% have OVO & Gopay (e-wallet)

Apa saja platform pembayaran yang kamu punya ?

14 responses



Responden Characteristic

Result

Payment Platform They Most Frequently Used

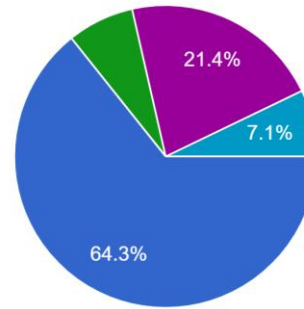
Paling seringnya bayar / transaksi lewat apa ?

14 responses

The Most 64.3% using Mobile/SMS Banking

The Middle 21.4% using Shoppe Pay/Shoppe Pay Later

The Least 7.1% using Flip or Dana



- Mobile/SMS Banking
- Transfer lewat Teller
- In-App Purchase via Apple Pay/Google Pay
- Ovo
- Shopee Pay / Shopee Pay Later
- Dana
- Gopay
- Flip



Costumer Retention Survey

Result

Customer Retention

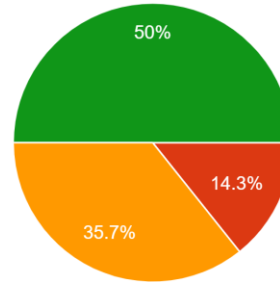
The Most 50% interested to buy Binar Class if more Payment Methode

The Middle 35.7% interested to buy Binar Class with existing payment methode

The Least 14.3% not interested to buy Binar Class with other reason

Apakah kamu tertarik beli kelas / daftar bootcamp dengan Binar lagi dengan metode pembayaran yang sekarang ?

14 responses



- Tidak Tertarik
- Tidak Tertarik karena hal lain
- Tertarik
- Tertarik namun lebih baik jika metode pembayaran ditambah



Problem Experience

Result

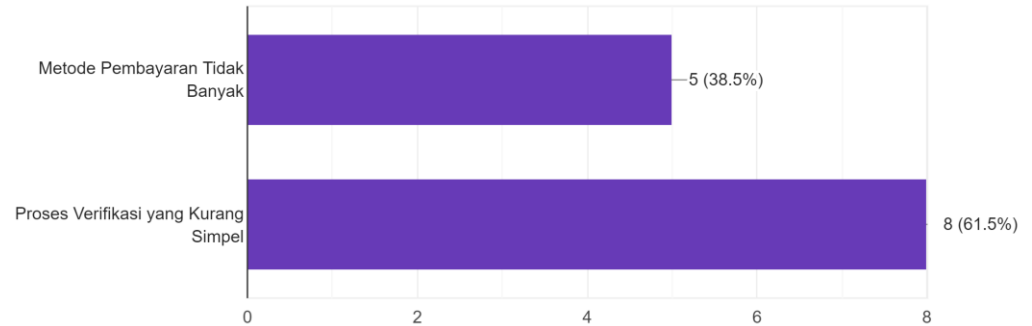
Problem Experience

The Most 61.5% complained about
Verification Data

The Least 7.1% complained about Need
More Payment Channel

Kendala Apa yang Kamu Alami ?

13 responses



Wanted Solution

Result

Data Verification Wanted Solution

The Most 58.3% recommend to do input data in front of registration process rather than after payment

The Least 50% recommend if payment verification integrated with payment

Bagaimana Proses Verifikasi yang kamu inginkan?

12 responses



Wanted Solution

Result

Payment Channel Wanted Solution

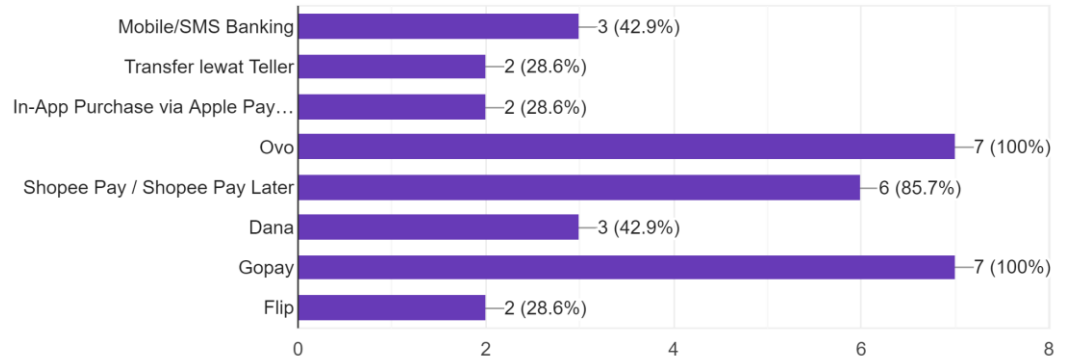
The Most 100% recommend OVO and Gopay

The Middle 85.7% recommend Shoppe Pay/Shoppe Pay Later

The Least 7.1% recommend Flip/Manual Transfer/In-App Purchase

Menurutmu channel payment apa yang harus diterapkan untuk mendaftar bootcamp binar ?

7 responses



Validity Testing

We validate the data result by asking 3 potential people who represent each payment method they used during payment process



Their Experience



Mas Gilang

- Mengalami kendala payment di IOS karena yg tersedia hanya Apple Pay, lalu ia menggunakan Android sbg solusi pembayaran karena pilihan pembayaran lebih variatif daripada IOS
- Menggunakan VA Android
- Puas dengan pembayaran di Android daripada IOS
- Proses verifikasi menunggu 2 hari
- Tertarik mendaftar lagi namun jika ada perbaikan lebih bagus



A' Doni

- Tidak mengalami kendala saat melakukan payment karena menggunakan in-app Android VA
- Namun saat mendaftar harus didirect ke WA utk menghubungi cs, dan csnya 2 hari baru response
- Tidak mengalami kendala saat verifikasi, 1x 24 jam sudah verified
- Bosan menunggu dari Induction date ke bootcamp nya lama bgt
- Tertarik mendaftar lagi jika ada perbaikan



Bang Indra

- Menggunakan in-app Apple Pay IOS dan tidak mengalami kendala saat payment karena sudah terhubung dg akun DANA
- Kendala terjadi saat proses verifikasi karena tidak mendapat email konfirmasi, jd was" dan khawatir
- Menunggu 24 jam hingga terverifikasi secara manual melalui WA CS Binar
- Tidak tertarik mendaftar lagi karena hal lain

Their Feedback



Mas Gilang

- Karena metode pembayaran terbatas di IOS dan tidak semua pengguna IOS mempunyai saldo diatas 1 juta di Apple Pay, maka perlu menambahkan VA yg membantu memudahkan pembayaran
- Dalam kasus ini, untung saja ia memiliki hp Android, jika tidak ia kemungkinan gagal daftar Binar
- Menginginkan proses verifikasi yg otomatis walaupun manual jgn diatas 24 jam



A' Doni

- Merasa metode pembayaran yang tersedia sudah cukup namun bila ditambah opsi e-wallet kenapa tidak
- Kenapa tidak langsung direct lewat web daripada harus didirect menghubungi cs, menyebabkan kurang profesional dan khawatir terjadinya scam



Bang Indra

- Tidak harus ada dokumen kelengkapan, karena sudah bayar duluan
- Harus ada email notifikasi bahwa uang sdh diterima Binar dan email konfirmasi sudah jadi student Binar
- Improvement untuk penambahan e-wallet dan lainnya
- Menambah variasi metode payment karena tdk semua org punya salah satu dr e-wallet yg ada

5) CONCLUSION AND SOLUTION

Conclusion

Kesimpulan Hasil Riset

Dari hasil interview, terlihat jelas bahwa kemudahan akses dan verifikasi pembayaran terbukti secara signifikan mempengaruhi tingkat retensi pelanggan terhadap produk Binar.

Dengan hasil rata-rata tingkat retensi siswa Binar di angka 35.7% jika menggunakan metode pembayaran saat ini, dan 50% akan membeli lagi jika metode pembayaran ditambah, dan 61.5% komplain tentang kendala verifikasi data.



Solution

MVP

Memperbaiki system verifikasi Payment Binar Mobile Apps mjd. lebih simple 2 step (payment page&check out) & terintegrasi sehingga saat pembayaran telah sukses dilakukan system langsung dg segera mengirimkan email notifikasi kpd user



Optional

Menambahkan methode pembayaran e-wallet dan mobile banking