

# User Research Plan Template

## Kendala yang dialami pada fitur tiktokshop

Version 1 (15 mei 2022)

### 1. Background

- Adanya kendala mengakses fitur tiktokshop yang mengganggu user experience
- Kenyamanan user sedikit terganggu sehingga aplikasi tiktok berjalan kurang efektif
- Hipotesa permasalahan kesulitan mengakses fitur tiktokshop tersebut adalah menambahkan fitur tiktokshop pada menu utama tiktok
- Perlu dilakukan riset untuk membuktikan hipotesa tersebut dan memberikan ide perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kenyamanan user experience

### 2. Objectives

#### Business Objective & KPIs

Objectives	KPIs
Meningkatkan efisiensi kerja aplikasi tiktok Memudahkan user menemukan fitur tiktokshop Menambahkan menu tiktokshop pada menu utama tiktok	Efisiensi menggunakan menu tambahan tiktokshop tercapai di bulan Ags '22 Error rate turun 5% Adoption rate of new tool meningkat 10%

### 3.3. Research Methods

#### Secondary research

- Review dokumen peemrograman tiktok
- Review dan evaluasi semua fitur tiktok

#### Primary research

- User interview untuk mengetahui masalah yang dialami user ketika menggunakan aplikasi tiktok (terutama tiktokshop)

### 4.4. Research Scope & Focus Areas

#### Question themes

- 3-6 pertanyaan mengenai permasalahan spesifik yang dialami user

- Kenyamanan user mengaplikasikan fitur yang ada di tiktok(apakah fiturnya mudah digunakan, bagaimana fitur itu berjalan, apakah sudah bisa dikatakan user-friendly atau belum)
- Kenyamanan user terhadap aplikasi tiktok(bagaimana user experience saat menggunakannya, apakah ada kendala yang berarti, bagaimana tools-toolsnya apakah mudah digunakan atau tidak)

## Design focus components

- Utility: apakah perbaikan pemrograman aplikasi tiktok berguna bagi user?
- Learnability: bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi setelah dilakukan perbaikan?
- Efficiency: apakah user dapat menjalankan aplikasi dengan efisien?
- Errors: Berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, seberapa parah kesalahan ini, dan seberapa mudah mereka dapat pulih dari kesalahan?
- Satisfaction: bagaimana tingkat kepuasan user terhadap perbaikan ini?

## Primary user scenarios

- Kendala yang dialami dalam menu tiktokshop yang ada pada aplikasi tiktok

## 5. Research Participant Profiles

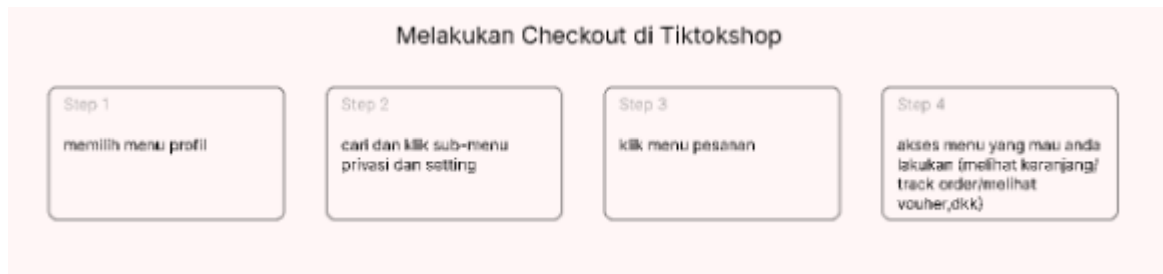
- User segment A (pengguna tiktok umur <20 tahun)
- Where/How to recruit: pengambilan data user melalui wawancara langsung

## 6. Appendix

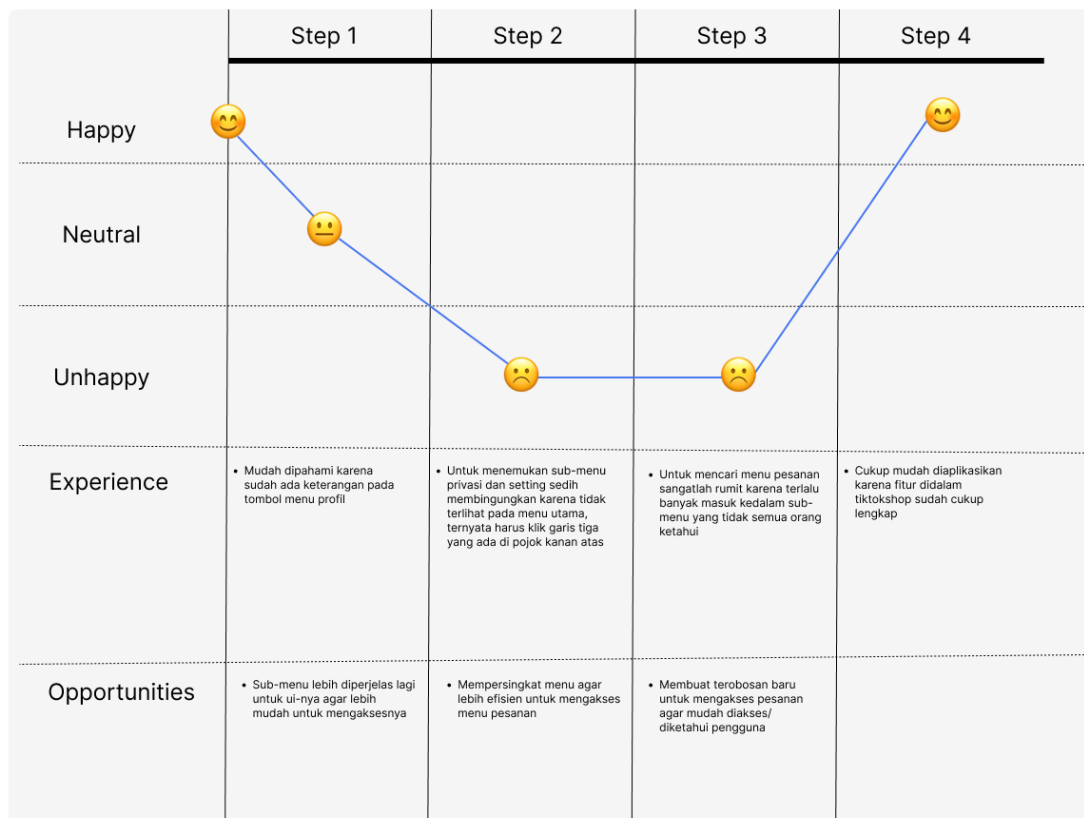
- Question List :
  - Apa yang anda ketahui tentang aplikasi tiktok?
  - Apakah anda mengetahui semua fitur yang ada pada aplikasi tiktok?
  - Apakah anda mengetahui bahwa ada fitur tiktokshop?
  - Apakah ada kesulitan saat anda menggunakan fitur tiktokshop?
  - Coba anda buka aplikasi shopee dan Tokopedia, lakukan checkout barang pada masing-masing aplikasi. Butuh berapa step untuk sampai tahap terakhir checkout(pembayaran) ? Jika dibandingkan dengan Tiktokshop, butuh berapa step untuk sampai tahap terakhir checkout?
  - Menurut anda apakah efisien penggunaan aplikasi tiktokshop saat ini? Jika iya berikan alasan, jika tidak berikan saran anda.
- Answer List :
  1. Aplikasi tiktok yang saya ketahui adalah aplikasi yang memuat konten-konten video dari berbagai macam genre. Kita juga bisa mengupload video kita sendiri di platform ini.
  2. Iya, saya tahu
  3. Iya, tahu

4. Saya pernah kesulitan saat pertama kali menggunakan fitur tiktok shop. Ketika telah melakukan transaksi di tiktok shop, untuk melihat tracking barang yang telah saya beli saya kesulitan menemukan letak fitur tiktok shop. Karena saya melakukan transaksi tiktok shop melalui link dari video yang saya tonton
5. Untuk Tokopedia ada 9 step, shopee 7 step, dan tiktok shop 10 step.
6. Menurut saya, saya kurang nyaman ketika checkout barang di tiktok shop karena untuk mencari produk sulit untuk menemukan harga yang diinginkan. Saya rasa hal ini karena di tiktok shop tidak ada fitur untuk filter produk by harga atau filter produk yang lainnya

## ● Journey Map



Melakukan Checkout di Tiktokshop



## ● Persona

## MEI RETNO NINGTYAS

### PROFILE

**Gender** : Female  
**Age** : 20  
**Education** : Diploma Three's degree  
**Occupation** : College Student



### BIOGRAPHY

Mei Retno merupakan mahasiswa tingkat akhir yang sedang menempuh pendidikan di salah satu universitas negeri yang ada di Indonesia

### GOALS

go to work every weekdays, staycation with besti

### FRUSTATION

too much time spent booking -she's busy

### MOTIVATIONS

Price

Comfort

Speed

Loyalty

Done by Nur Aini Lutfiyah/PM/Studi Independent Zenius