

IDI Research Plan

Redesign MyIndihome

Version 01 (Januari 2022)

Objectives Project

- Memahami keseharian, aktivitas, emosional dari pengguna App MyIndihome.
- Menggali alasan responden tidak menggunakan aplikasi MyIndihome.

Objectives Research

- Mengetahui *daily activity*, *needs*, dan *pain points* pengguna Aplikasi MyIndihome dalam menggunakan fitur pengajuan komplain.
- Mengetahui journey customer dalam mengajukan komplain.
 - Media yang digunakan untuk mengajukan komplain dan alasan kenapa menggunakan media tersebut
 - Problem apa yang dihadapi pengguna ketika mengajukan komplain.
- Mengetahui harapan pengguna dalam kegiatan pengajuan komplain melalui Aplikasi MyIndihome.

Output Research

- Persona (Jobs, Pains, Gains, etc)
- User Journey Map
- Insights & Recommendations terkait fitur komplain pada Aplikasi MyIndihome

Research Methods

Primary research

- In-depth Interview: proses mengajukan pertanyaan kepada satu pengguna tentang suatu topik (use of a system, behaviors, pain points, dan goals) dengan tujuan untuk mempelajari topik tersebut.

Tools

- Zoom: tool untuk video conferencing dengan user yang memiliki fitur recording dan breakout room untuk kebutuhan riset.

- Mural: tool digital workspace visual collaboration sebagai media untuk melakukan analisis dan sintesis hasil riset.

Research Participant Profiles

Kriteria Responden:

1. Customer Indihome yang pernah menggunakan aplikasi MyIndihome selama 6 bulan terakhir.
2. Customer Indihome yang pernah mengajukan komplain baik melalui aplikasi MyIndihome maupun melalui media lain.

Teknis Screening Responden:

1. Perkenalan diri (kita siapa, dari mana, tujuan wawancaranya apa-mengapa kita bertanya ke ybs).
2. Melakukan screening interview melalui chat berdasarkan guide yang sudah dibuat.

Screening Question:

1. Apakah Ibu/Bapak pernah menggunakan aplikasi MyIndihome?
2. Apakah Ibu/Bapak pernah mengajukan komplain melalui aplikasi MyIndihome ? jika tidak pernah melalui channel komplain apa ?
3. Apakah Ibu/Bapak bersedia diwawancara lebih lanjut melalui Zoom Meeting (Sekitar ... Menit) ?
4. Kira-kira, kapan bersedia di-interview lebih lanjut?

Research Scope & Focus Areas

Research Questions

1. Bagaimana Persona (jobs, pains, gains, needs, expectations, dll) dari pengguna aplikasi MyIndihome?
2. Bagaimana journey dari kegiatan pengajuan komplain melalui aplikasi MyIndihome maupun melalui sosial media dan telepon?
3. Bagaimana kendala dan ekspektasi pengguna dalam kegiatan pengajuan komplain melalui aplikasi MyIndihome?

Interview Questions

- Latar belakang mereka
 - Perkenalan diri researcher
 - Penjelasan mengenai tujuan research
 - Meminta izin merekam dan observasi, dan jelaskan rekaman hanya digunakan untuk kepentingan riset
 - Menjelaskan timeline research: wawancara selama kurang lebih 1 jam
- Persona (jobs, pains, gains, needs, expectations, dll)
 - Sebelum masuk ke pertanyaan inti, silakan Bapak/Ibu memperkenalkan diri mulai dari nama, usia, dan pekerjaan saat ini
 - Kapan terakhir kali menggunakan aplikasi MyIndihome?
 - Apa yang kamu ketahui tentang aplikasi MyIndihome?
 - Fitur apa saja yang pernah kamu gunakan dan untuk apa?
- Journey kegiatan pengajuan komplain melalui MyIndihome
 - Kapan terakhir kali mengajukan komplain?
 - Boleh minta tolong cerita apa aja yang dilakukan saat mengajukan komplain?
 - Biasa komplain dimana?
 - Kenapa kamu mengajukan komplain di **sesuai jawab user**?
 - Kendala apa saja yang dialami saat mengajukan komplain?
 - Apa dampak dari kendala yang terjadi?
 - Bagaimana cara kamu menyelesaikan kendala tersebut?
 - Apakah ada media lain yang kamu gunakan untuk mengajukan komplain?
 - Media apakah itu?

- Kendala apa yang kamu rasakan saat komplain melalui media tersebut?
- Bagaimana cara kamu menyelesaikan kendala tersebut?
- Media mana yang paling sering kamu gunakan untuk mengajukan komplain?
 - Kenapa kamu lebih sering menggunakan media tersebut?
- Apa yang kamu harapkan agar pengajuan komplain dapat lebih baik lagi ke depannya?

Research Timeline

Activities	Date
Understanding Research Context	3-5 Januari 2022
Research Plan	6-7 Januari 2022
Participant Screening	7-8 Januari 2022
Online Interview	9-10 Januari 2022
Analisis & penyusunan laporan	10 Januari 2022

Research Conduct Schedule

No	Time	Nama	Role User
1	9 Jan 2022 , 16:30	Ariq	Employee
2	9 Jan 2022 , 13:15	Lutfi	Employee
3	9 Jan 2022 , 13:00	Ferial	Software Developer
4	9 Jan 2022 , 16:00	Agus	Retirement
5	9 Jan 2022, 19:40	Irvan	Student