

Testing

Usability Testing Report Redesign MyIndihome

Version 01 (Januari 2022)

Usability Testing Report






Test Case 1

Task 1: Konsultasi melalui Chatbot

MISSION

Anda ingin **mengajukan komplain melalui chatbot** untuk menjawab permasalahan **tidak adanya koneksi Internet**, di mana pada beranda aplikasi MyIndihome, **tidak terdapat keterangan internet terisolir** atau internet tidak melewati batas pembayaran.

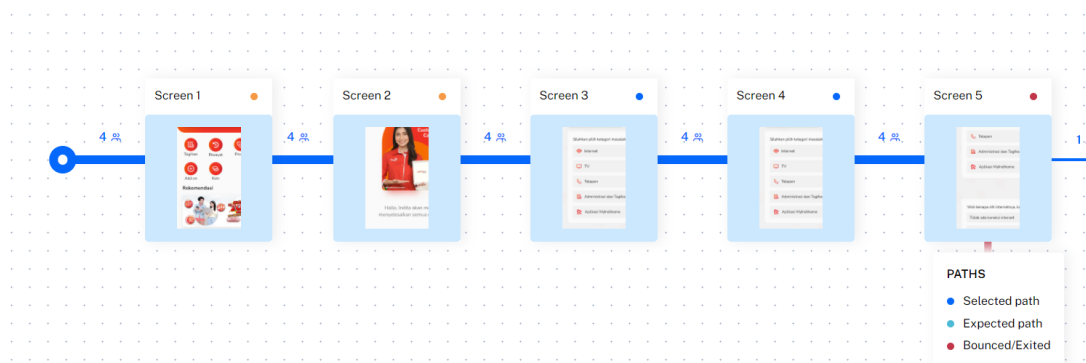
42

 4 TOTAL TESTERS	 38.9% MISCLICK RATE	 7.8s AVG DURATION	 25.0% AVG SUCCESS	 0.0% AVG BOUNCE
--	--	--	--	--

Mission's paths

CLICK ON A PATH TO ANALYZE THE RESULTS FOR THAT PATH.

Anda ingin **mengajukan komplain melalui chatbot** untuk menjawab permasalahan **tidak adanya koneksi Internet**, di mana pada beranda aplikasi MyIndihome, **tidak terdapat keterangan internet terisolir** atau internet tidak melewati batas pembayaran.

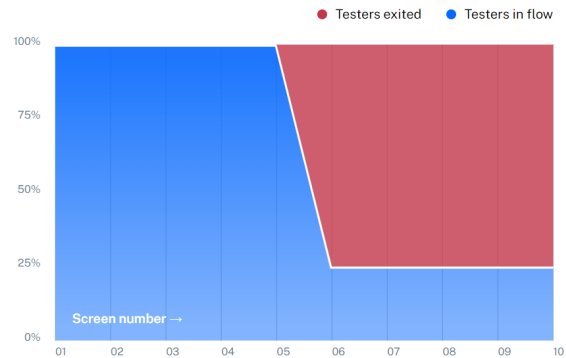


Success Metrics

UNDERSTAND YOUR MAZE'S SUCCESS AND DROP-OFF RATE FOR ALL SCREENS IN THE PATH

👤 25%

Uh oh! An unusually high % of testers left the expected path. Help bring back lost testers by consulting the metrics below.



Usability Breakdown

ANALYZE THE PERFORMANCE OF EVERY SCREEN WITH THESE USABILITY STATS.

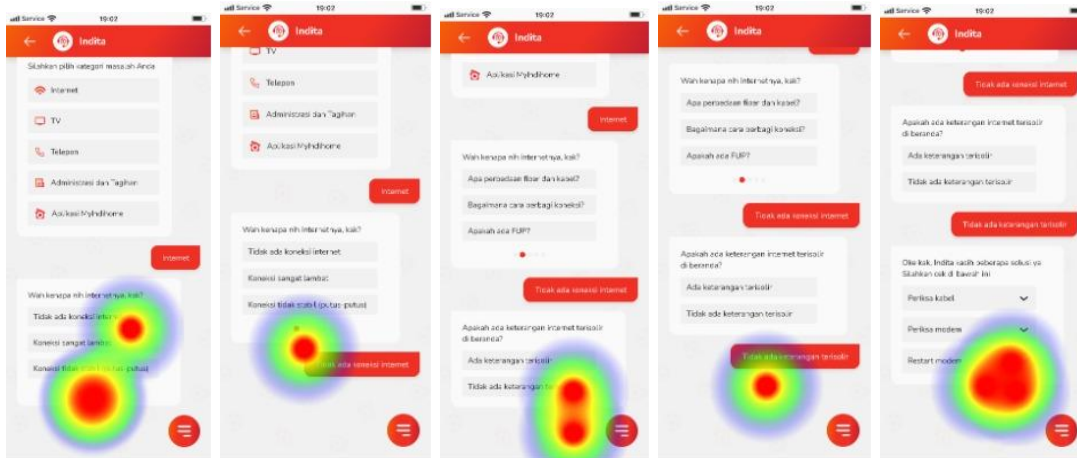
🕒 7s

The average time spent on screens in this mission is just **perfect**. What's your secret?

📍 35%

The mission's average misclick rate is high. In a finished product this can lead to lost users. Consult the optimal path analysis to improve users' experience.





Test Case 2

Task 2 : Chatting dengan CS

MISSION

Ternyata solusi yang diberikan oleh chatbot belum menjawab permasalahan anda, sehingga Anda perlu melanjutkan konsultasi dengan customer service melalui chat pada aplikasi MyIndihome.

88

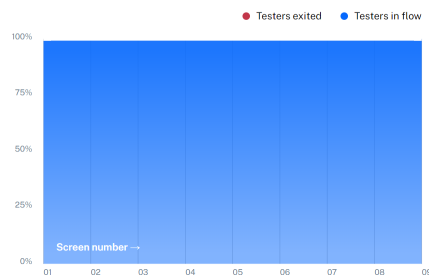
4	21.9%	6.3s	100.0%	0.0%
TOTAL TESTERS	MISCLICK RATE	AVG DURATION	AVG SUCCESS	AVG BOUNCE

Success Metrics

UNDERSTAND YOUR MAZE'S SUCCESS AND DROP-OFF RATE FOR ALL SCREENS IN THE PATH

100%

It's time to celebrate...100% of testers completed this mission via the expected path. Congrats!



Usability Breakdown

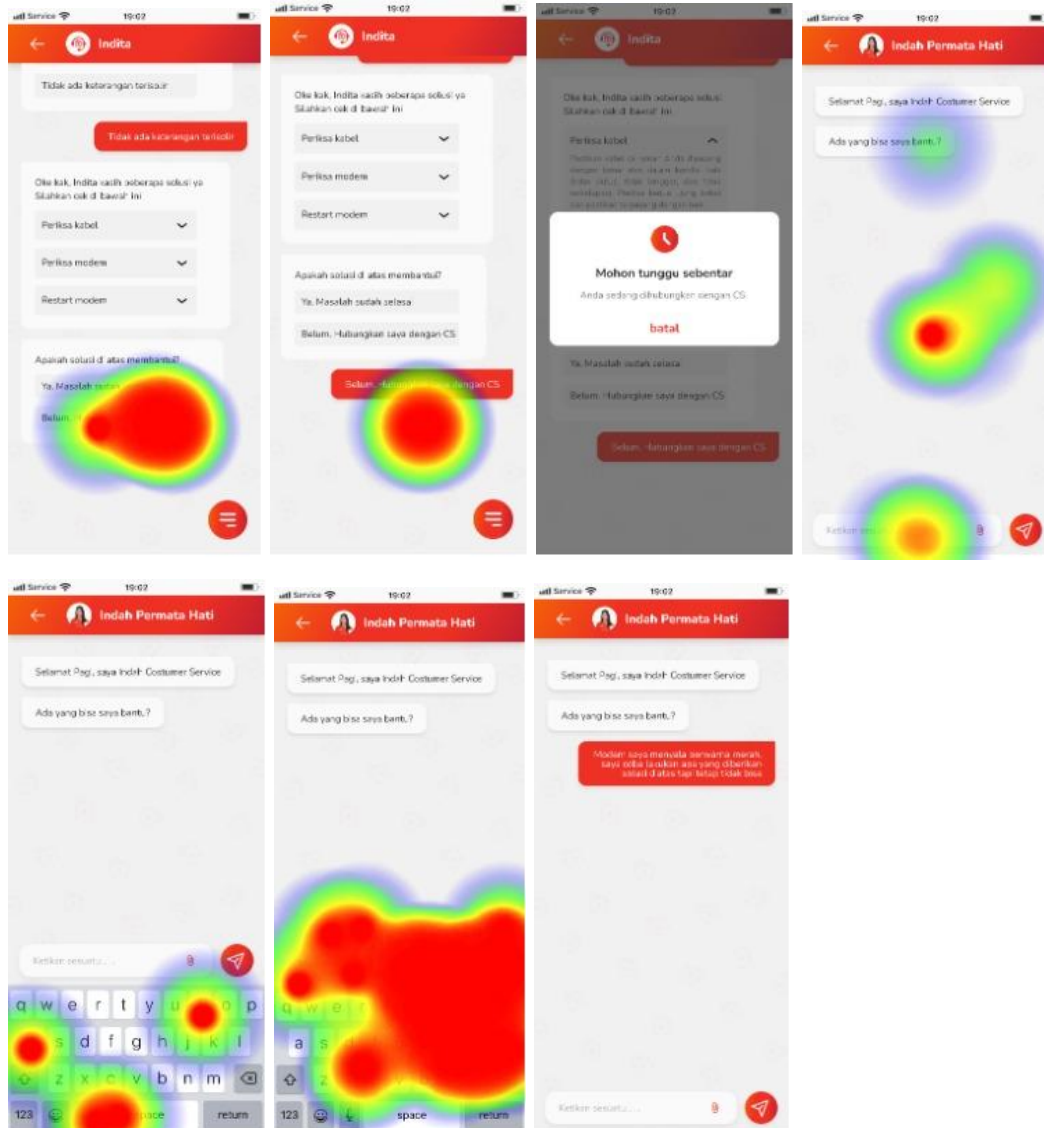
ANALYZE THE PERFORMANCE OF EVERY SCREEN WITH THESE USABILITY STATS.

5.6s

The average time spent on screens in this mission is just **perfect**. What's your secret?

19.4%

The mission's average misclick rate is high. In a finished product this can lead to lost users. Consult the optimal path analysis to improve users' experience.

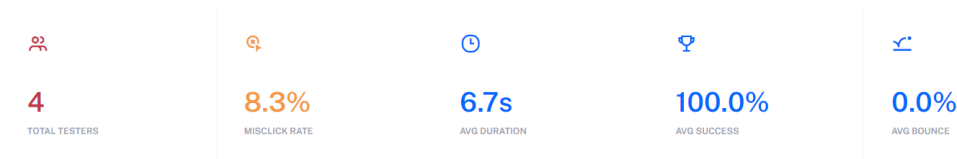


Test Case 3

Task 3: Konsultasi Melalui Telepon

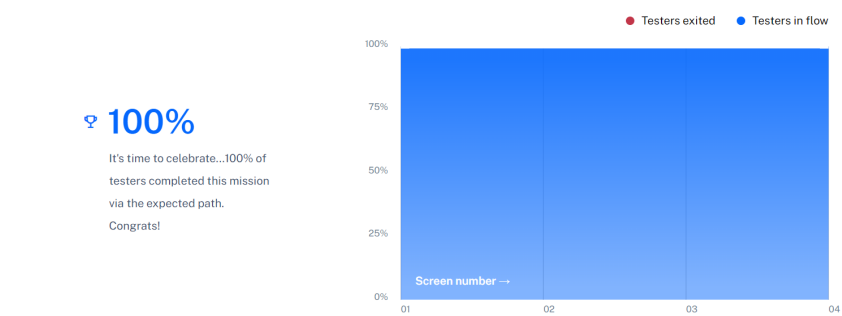
MISSION

Setelah mengajukan komplain melalui chat, customer service menawarkan konsultasi melalui panggilan telepon dan Anda menyetujuinya.



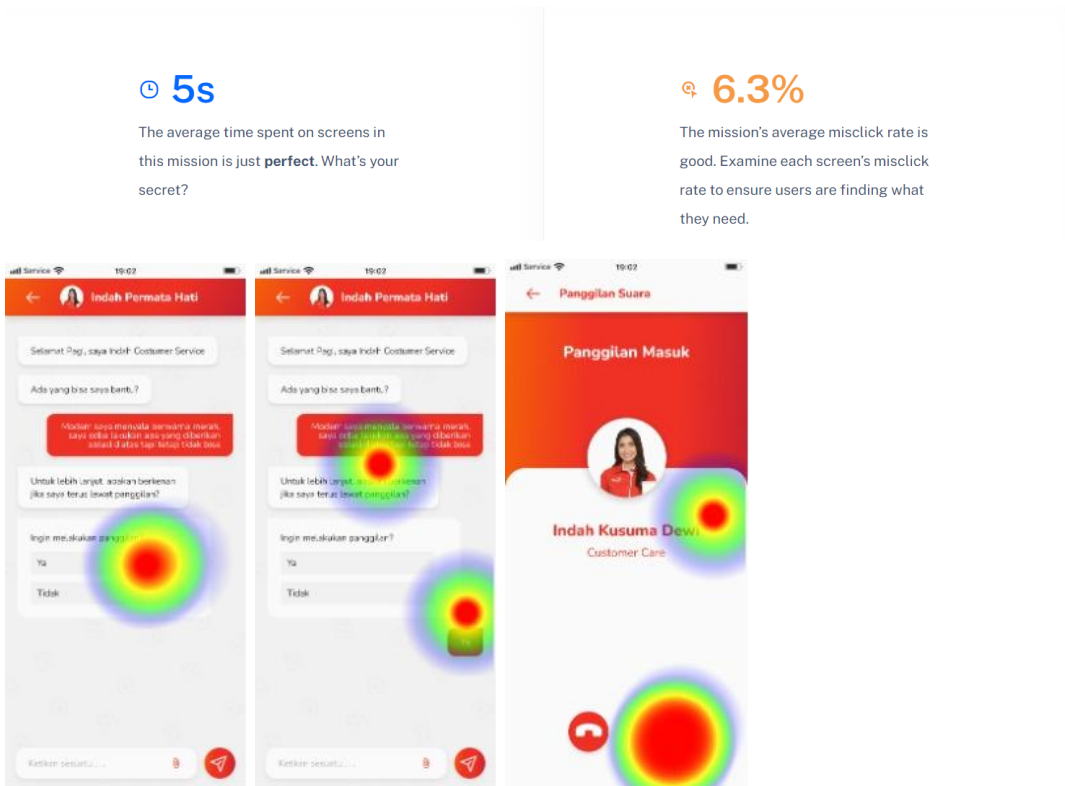
Success Metrics

UNDERSTAND YOUR MAZE'S SUCCESS AND DROP-OFF RATE FOR ALL SCREENS IN THE PATH



Usability Breakdown

ANALYZE THE PERFORMANCE OF EVERY SCREEN WITH THESE USABILITY STATS.

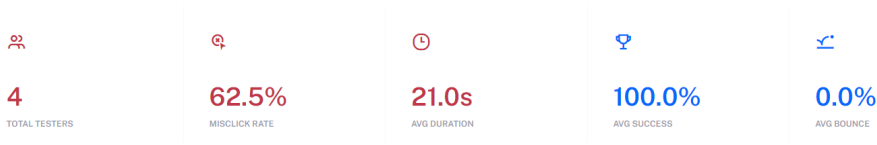


Test Case 4

Task 4: Konsultasi melalui Video Call

MISSION

Anda sudah mulai paham dengan solusi yang diberikan oleh CS, tetapi secara teknis Anda perlu menunjukkan kondisi fisik dari router modem Anda. Sehingga, **customer service mengajukan panggilan video** dan Anda menyetujuinya.



Success Metrics

UNDERSTAND YOUR MAZE'S SUCCESS AND DROP-OFF RATE FOR ALL SCREENS IN THE PATH

100%

It's time to celebrate...100% of testers completed this mission via the expected path. Congrats!



Usability Breakdown

ANALYZE THE PERFORMANCE OF EVERY SCREEN WITH THESE USABILITY STATS.

14s

The average time spent on screens in this mission is good. Take a look at the duration for each screen to see if something can be improved.

41.7%

The mission's average misclick rate is high. In a finished product this can lead to lost users. Consult the optimal path analysis to improve users' experience.

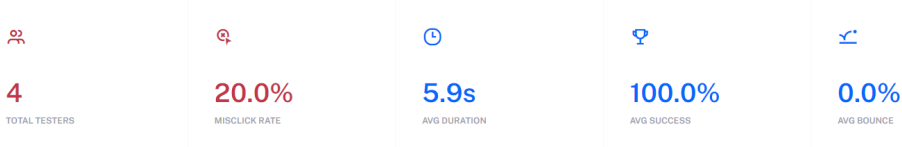


Test Case 5

Task 5 : Ulasan

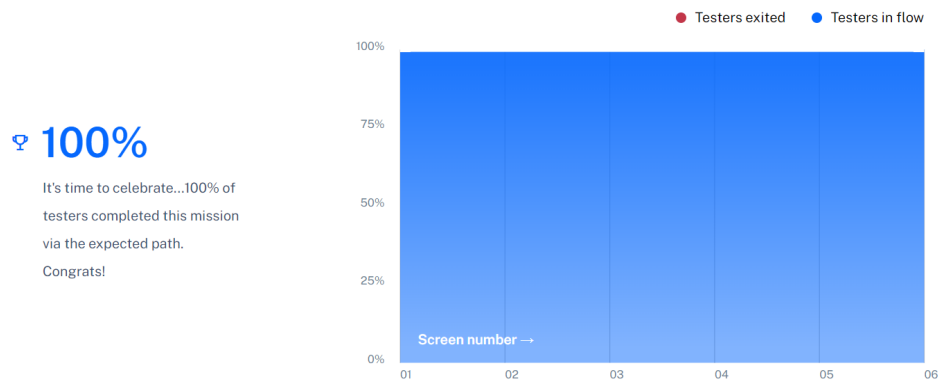
MISSION

Anda berhasil mengajukan complain dan permasalahan Anda sudah teratasi. Selanjutnya, Anda diminta memberikan rating sebanyak 5 bintang terhadap layanan pengajuan complain.



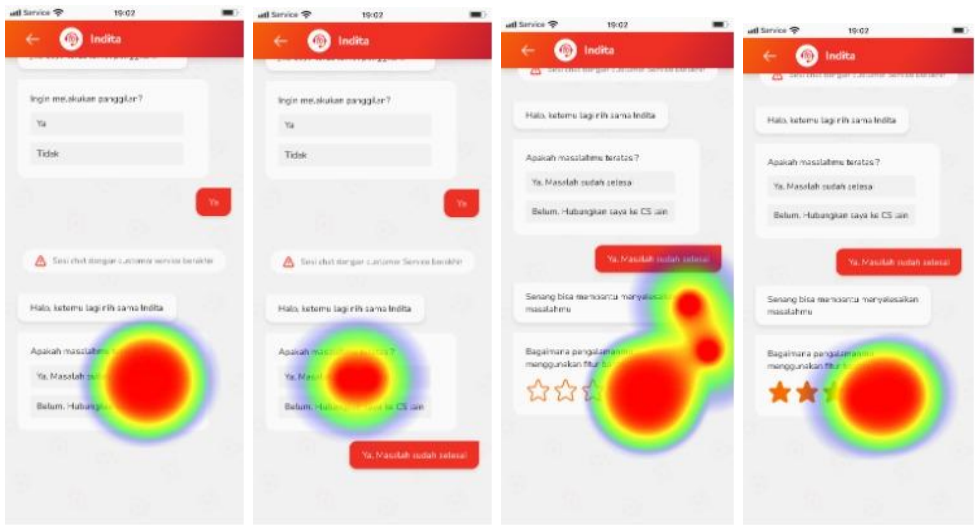
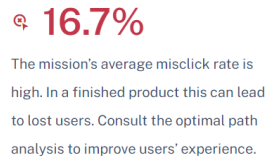
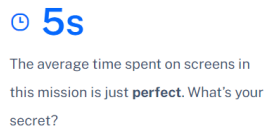
Success Metrics

UNDERSTAND YOUR MAZE'S SUCCESS AND DROP-OFF RATE FOR ALL SCREENS IN THE PATH



Usability Breakdown

ANALYZE THE PERFORMANCE OF EVERY SCREEN WITH THESE USABILITY STATS.



Ringkasan Testing dari 4 Partisipan

	Direct Rate	Indirect Rate	Bounce Rate	Misclick Rate	AVG Duration Time (second)
TC1	25%	75%	0.0%	38.9%	7.8
TC2	100%	0%	0.0 %	21.9%	6.3
TC3	100%	0%	0.0 %	8.3%	6.7
TC4	100%	0%	0.0 %	62.5%	21
TC5	100%	0%	0.0 %	20.0%	5.9

Keterangan:

TC : Test Case

Feedback Interview

Ariq :

- Kendala
 1. Tidak ada kendala
- Rekomendasi
 1. Tidak ada rekomendasi

Lutfhi :

- Kendala :
 1. User ingin swipe pada topik chatbot tapi sempat tidak bisa
 2. User menyangka bahwa menu bantuan berada di icon “Pesan” (pojok kanan atas).
 3. User kaget saat diarahkan ke fitur chat dengan CS karena berpindah ke halaman baru tapi berjalan dengan baik flownya
- Rekomendasi :
 1. User memberikan masukan pada saat Call user tidak ada menit detiknya, sementara saat vidcall ada
 2. User memberikan rekomendasi untuk menggunakan bahasa yang mudah dimengerti orang banyak terkait “Terisolir”
 3. User ada concern terhadap kasus yang dimana jika orang terburu-buru ingin langsung terhubung dengan CS, sedangkan flow saat ini perlu ada tahapannya chat dengan bot terlebih dahulu.

Ferial :

- Kendala : Tidak ada kendala

- Rekomendasi :
 1. User memberikan rekomendasi untuk mempertimbangkan swipe pada menu karena membingungkan dan kemungkinan besar kurang dimengerti oleh user lanjut usia.
 2. User memberikan rekomendasi untuk mempersingkat dan menyederhanakan kalimat saat memilih issue atau masalah karena tidak semua orang dapat mengerti istilah yang digunakan.
 3. User memberikan rekomendasi untuk memindahkan menu telepon dan video call dengan CS ke awal, sehingga user dapat langsung memilih cara komunikasi yang diinginkan.

Irvan :

- Kendala :
 1. User merasa kebingungan karena tidak ada perubahan warna pada button maupun pilihan respons pada fitur konsultasi dengan chatbot saat user telah memilih opsi tersebut (visibility of system status).
- Rekomendasi :
 1. User memberikan rekomendasi untuk mengubah warna button “Terima” saat CS menawarkan panggilan video karena mindset user saat menerima panggilan, button “terima panggilan” biasanya berwarna hijau.
 2. User merekomendasikan untuk mengubah warna button atau pilihan respons tertentu pada chatbot ketika user telah memilih opsi tersebut.

List kendala :

1. User merasa kebingungan karena tidak ada perubahan warna pada button maupun pilihan respons pada fitur konsultasi dengan chatbot saat user telah memilih opsi tersebut (visibility of system status).
2. User ingin swipe pada topik chatbot tapi sempat tidak bisa
3. User menyangka bahwa menu bantuan berada di icon “Pesan” (pojok kanan atas).
4. User kaget saat diarahkan ke fitur chat dengan CS karena berpindah ke halaman baru tapi berjalan dengan baik flownya

List Rekomendasi:

1. User memberikan masukan pada saat Call user tidak ada menit detiknya, sementara saat vidcall ada.
2. User memberikan rekomendasi untuk mempersingkat dan menyederhanakan kalimat saat memilih issue atau masalah karena tidak semua orang dapat mengerti istilah yang digunakan.
3. User ada concern terhadap kasus yang dimana jika orang terburu-buru ingin langsung terhubung dengan CS, sedangkan flow saat ini perlu ada tahapannya chat dengan bot terlebih dahulu.
4. User memberikan rekomendasi untuk mempertimbangkan swipe pada menu

karena membingungkan dan kemungkinan besar kurang dimengerti oleh user lanjut usia.

5. User memberikan rekomendasi untuk mengubah warna button “Terima” saat CS menawarkan panggilan video karena mindset user saat menerima panggilan, button “terima panggilan” biasanya berwarna hijau.
6. User merekomendasikan untuk mengubah warna button atau pilihan respons tertentu pada chatbot ketika user telah memilih opsi tersebut.

System Usability Scale (SUS)

Pertanyaan SUS:

1. Saya pikir saya akan sering menggunakan fitur ini.
2. Saya merasa fitur ini terlalu rumit padahal dapat dibuat lebih sederhana.
3. Saya rasa fitur ini mudah untuk digunakan.
4. Saya pikir saya membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan fitur ini.
5. Saya menemukan bahwa terdapat berbagai macam fitur yang terintegrasi dengan baik dalam sistem.
6. Saya rasa banyak hal yang tidak konsisten terdapat pada fitur ini.
7. Saya rasa mayoritas pengguna akan dapat mempelajari fitur ini dengan cepat.
8. Saya menemukan bahwa fitur ini sangat tidak praktis ketika digunakan.
9. Saya sangat yakin dapat menggunakan fitur ini.
10. Saya harus belajar banyak hal terlebih dahulu sebelum saya dapat menggunakan fitur ini.

Data hasil survey

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
U1	5	1	5	1	5	5	4	1	5	1
U2	4	3	4	2	4	2	3	2	4	1
U3	5	2	4	1	4	1	4	1	5	1
U4	5	2	4	1	4	1	4	1	5	1

Data setelah diolah

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
U1	4	4	4	4	4	0	3	4	4	4
U2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4
U3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
U4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4

Keterangan:

P : Pertanyaan

U : User

Hasil Perhitungan SUS

Jumlah Score (P1+..+P10)	dikali 2,5
35	87.5
29	72.5
36	90
36	90
Jumlah	340
Rata-Rata	85

SUS Score	Grade	Adjective Rating
> 80.3	A	Excellent
68 – 80.3	B	Good
68	C	Okay
51 – 68	D	Poor
< 51	F	Awful

Rata-rata standar SUS Score adalah **85**. Sehingga dapat disimpulkan dayaguna terhadap produk tersebut termasuk ke dalam Grade **A** atau **Excellent**