

Test Plan

Redesign MyIndihome

Version 01 (Januari 2022)

Objectives Testing

- Mengetahui heatmap dan feedback pengguna dalam menggunakan prototype redesign MyIndihome pada fitur complain.
- Mengetahui durasi dalam menjalankan prototype redesign MyIndihome pada fitur complain.
- Mengetahui nilai usability dari hasil prototype redesign MyIndihome

Output Testing

- Heatmap
- Durasi penggunaan
- Feedback user

Test Methods

Usability Testing

- Think-Aloud: Proses user mengutarakan apa yang dirasakannya selama menggunakan prototype
- Interview: proses mengajukan pertanyaan kepada satu pengguna tentang suatu feedback dari usability suatu desain antarmuka.
- System Usability Testing: untuk mengukur usability antarmuka suatu sistem menurut sudut pandang subjektif pengguna.

Tools

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

Test 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.

Testing Guideline

Testing Guide

- Perkenalan
 - Perkenalan diri researcher
 - Penjelasan mengenai tujuan testing
 - Meminta izin merekam dan observasi, dan jelaskan rekaman hanya digunakan untuk kepentingan riset
 - Menjelaskan timeline testing:
 - User melakukan skenario pengujian sesuai dengan yang diarahkan moderator.
 - Moderator melakukan interview ke user untuk menggali feedback dari user terkait usability antarmuka aplikasi yang diuji.
 - Moderator mengarahkan user untuk melakukan SUS.
- Usability Testing Scenario
 - Moderator memberikan link prototype
 - Moderator memberikan penjelasan bahwa “Tidak ada yang salah selama proses ini”
 - Moderator memberikan penjelasan skenario
 - Skenario:
Intro: Saat ini anda sedang berlangganan Indihome sebagai layanan internet di rumah anda. Tiba-tiba Indihome tidak dapat digunakan, anda ingin mengajukan komplain menggunakan aplikasi Myindihome.

Test case 1 : Anda ingin mengajukan komplain melalui chatbot untuk menjawab permasalahan terkait **tidak adanya koneksi Internet**, di mana pada beranda aplikasi MyIndihome, **tidak terdapat keterangan internet terisolir** atau tidak melewati batas pembayaran.

Test case 2 : Ternyata solusi yang diberikan oleh chatbot belum menjawab permasalahan anda, sehingga Anda perlu melanjutkan **konsultasi dengan customer service melalui chat** pada aplikasi MyIndihome.

Test Case 3 : Setelah mengajukan komplain melalui chat, customer service **menawarkan konsultasi melalui panggilan telepon dan Anda menyetujuinya.**

Test Case 4 : 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.**

Test Case 5 : Anda berhasil mengajukan komplain dan permasalahan Anda sudah teratasi. Selanjutnya, Anda diminta **memberikan rating terhadap layanan pengajuan komplain.**

- User menjalankan prototype-nya.
- Moderator mulai melakukan interview
- Interview
 - Bagaimana kesan yang Bapak/Ibu dapatkan saat pertama kali berinteraksi dengan desain aplikasi MyIndihome yang baru?
 - Kendala yang dialami selama menjalankan skenario "...*?"
 - Menurut Bapak/Ibu, apa yang harus ditingkatkan dari fitur komplain MyIndihome yang baru?
- SUS
 - Moderator memberikan link form kepada user ([Click Here](#))
 - Moderator menjelaskan SUS form
 - User diharapkan langsung mengisi form (supaya tidak lupa)
 - User selesai mengisi form

Research Timeline

| Activities | Date |
|--------------------------------|----------------------|
| Planning & invite participants | 14 - 19 Januari 2022 |
| Setup Environment | 19 Januari 2022 |
| Testing | 20 - 24 Januari 2022 |
| Result | 25 Januari 2022 |

Research Conduct Schedule

| No | Time | Nama | Role User |
|----|-------------|--------|--------------------|
| 1 | 20 Jan 2022 | Ariq | Employee |
| 2 | 21 Jan 2022 | Lutfi | Employee |
| 3 | 20 Jan 2022 | Ferial | Software Developer |
| 4 | 21 jan 2022 | Irvan | Student |