

## Questions - CX

Sebutkan 1 Aplikasi yang intensitas penggunaan anda sebagai pengguna cukup tinggi

- **Gojek**

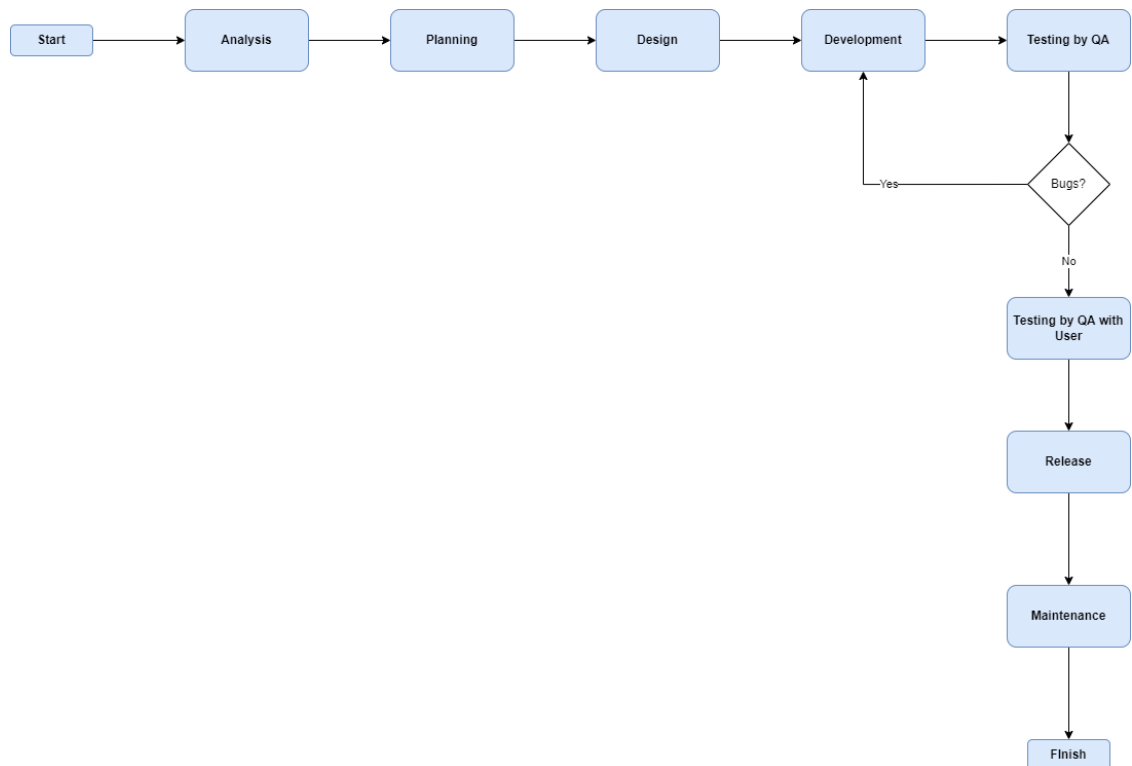
1. Sebutkan kebutuhan anda yang belum terpenuhi melalui function atau feature yang ada di Apps tersebut dan Jelaskan feature atau function apa yang diharapkan ada
  - Feature yang diharapkan ada: Refund tiket kereta KRL & MRT
    - a. Karena sejauh ini masih belum terdapat fitur refund tiket KRL & MRT dengan rute lokal, maka diharapkan adanya fitur ini untuk mempermudah pembatalan dan pengembalian uang sesuai dengan kebutuhan user.
    - b. Fitur ini diharapkan dapat lebih fleksible untuk dapat dengan mudah melakukan pembatalan rencana keberangkatan menggunakan KRL & MRT pada tiket yang sudah dibeli sebelumnya.
    - c. Menghindari kerugian pengguna, karena dengan fitur refund diharapkan dapat dengan mudah melakukan pembatalan dan pengembalian uang yang dipergunakan sebelumnya pada saat pembelian tiket KRL & MRT.
2. Sebutkan feature atau function yang telah ada sekarang tapi ada poin-poin yang perlu di improve
  - Feature yang sudah ada: go transit pembelian tiket KRL, hal yang perlu diimprove:
    - a. Diharapkan dapat digunakan untuk melakukan pengubahan titik berangkat dan titik kedatangan pada tiket yang telah dibeli. Sebagai contoh:
      - Seorang user melakukan pembelian tiket, tiket berhasil dibayar.
      - Namun user ingin melakukan perubahan pada titik berangkat dan kedatangan pada tiket yang telah dibayar tersebut
      - Diharapkan user dapat melakukan perubahan titik berangkat dan kedatangan
      - Jika rute titik berangkat dan kedatangan lebih jauh maka pembayaran dapat ditambahkan dengan cara membayar sisa harga yang telah ditentukan
      - Feature ini diharapkan agar dapat mempermudah user yang ingin melakukan pengubahan titik berangkat dan kedatangan pada tiket yang sudah dibeli tanpa harus membeli tiket lagi.
3. Sebutkan pain points anda sebagai customer ketika menggunakan Apps tersebut
  - Berfokus pada go transit pembelian tiket KRL
    - a. Titik keberangkatan dan titik kedatangan pada tiket yang sudah terbeli tidak dapat diubah, maka Ketika terjadi human error tiket akan tidak digunakan dan menjadi kerugian bagi user pengguna.
    - b. Sering kali terjadinya kesulitan pada sensor scan barcode yang terjadi pada saat melakukan scan pada pintu masuk.

## Process Design

Anda diminta untuk mendesain dari scratch end to end process Deployment & Release.

1. Sebutkan informasi yang anda akan kumpulkan terlebih dahulu sebelum melakukan proses desain
  - Melakukan analisis kebutuhan, dilakukan perncanaan awal dengan menentukan tujuan dan Identifikasi perangkat yang akan dirancang, masalah yang akan dipecahkan, menentukan hasil dan tujuan yang ingin diberikan kepada pengguna dari perangkat yang akan dirancang tersebut.
  - Menentukan jenis produk atau aplikasi yang akan dirancang dan dideploy
  - Mentukan tim pengembang seperti analis, developer, UI/UX, tester dan user terkait lainnya.
  - Menentukan jadwal perencanaan development hingga rilis dan pengembangan.
  - Menentukan tools apa saja yang akan digunakan saat melakukan proses development.
2. Sebutkan stakeholders yang akan libatkan dalam penyusunan flow rilis.
  - Business Analyst
  - Tim pengembang (Programmer Front End, Back End, Security, Jaringan, Database)
  - Tim Design UI/UX
  - Tim QA atau penguji
  - User External (pengguna)
3. Sebutkan tahap yang akan anda lakukan setelah informasi terkait terkumpul
  - Melakukan analisis, mendefinisikan langkah-langkah dalam proses pembuatan perangkat yang sedang dirancang
  - Mengidentifikasi tools apa saja yang akan digunakan.
  - Menyusun rencana waktu mulai pembuatan perangkat hingga rilis.
  - Menyusun Tim pengembang, design, QA penguji sesuai kebutuhan
  - Melakukan proses pembuatan perangkat tersebut.
  - Melakukan testing pada perangkat yang telah dibuat
  - Melakukan pengembangan dan fixing bugs jika ditemukan kesalahan setelah proses dilaksanakan
  - Melakukan testing bersama user external
  - Merilis perangkat
  - Proses pemeliharaan (maintenance)

4. Gambarkan flow process yang akan ditempuh beserta berikan penjelasan singkat dari tiap langkahnya (format bebas)



- Analysis  
Melakukan analisis, mendefinisikan langkah-langkah dalam proses pembuatan perangkat yang sedang dirancang. Mencakup tujuan dan Identifikasi perangkat yang akan dirancang, masalah yang akan dipecahkan, menentukan hasil dan tujuan yang ingin dicapai
- Planning  
Menyusun rencana waktu mulai pembuatan perangkat hingga rilis dan Mengidentifikasi tools apa saja yang akan digunakan dalam perancangan perangkat tersebut. Menyusun pula Tim pengembang, design, QA, dan user terkait sesuai kebutuhan
- Design  
Melakukan desain perangkat yang akan dibuat sedetail mungkin sesuai dengan apa yang telah di Analisa oleh tim analisis ini mencakup desain antar muka pengguna, konsistensi visual, desain ikon dan grafis, pemilihan warna dan tata letak, prototyping dan lain hal sesuai dengan kebutuhan.
- Development  
Melakukan proses pembuatan perangkat yang dilakukan oleh tim pengembang atau programmer.

- Testing by QA

Melakukan testing pada perangkat yang telah dibuat oleh tim programmer, QA mengidentifikasi bug atau masalah selama pengujian dan mendokumentasikannya secara rinci, termasuk langkah-langkah dalam melakukan testing. Ini dilakukan secara manual, automation, dan performa sesuai dengan kebutuhan. Jika terdapat bugs maka tim QA akan mengirimkan laporan bugs kepada tim pengembang (programmer). Tim pengembang yang berfokus pada bagian perangkat lunak yang bermasalah akan menerima laporan bug dari QA. Selanjutnya tim pengembang akan menganalisis masalah dan mencoba memperbaiki temuan-temuan bugs tersebut. Setelah bugs ini diperbaiki maka akan dilakukan testing ulang oleh tim QA hingga tidak ditemukan lagi kesalahan pada perangkat.

- Testing by QA with User

Setelah itu dilakukan testing Bersama user terkait atau user pengguna akhir. Pada tahap user akan langsung memeriksa dan mencoba perangkat untuk memastikan bahwa perangkat memenuhi persyaratan, harapan, dan tujuan perangkat ini dibuat. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi apakah perangkat lunak memenuhi kriteria yang diperlukan untuk diterima dan digunakan pada publik.

- Release

Setelah semua terpenuhi maka perangkat akan dirilis ke publik oleh tim pengembang, perangkat siap digunakan.

- Maintenance

Proses pemeliharaan bertujuan untuk memastikan bahwa perangkat lunak tetap berjalan dengan baik, efisien, dan relevan sepanjang siklus hidupnya. Pemeliharaan dapat melibatkan berbagai tindakan seperti perbaikan pada bug-bug kecil yang ditemukan setelah digunakan oleh user publik, peningkatan keamanan, optimasi performa, penyesuaian dengan lingkungan, pembaruan kebijakan, penambahan fitur, pengembangan berkelanjutan, dan lain sebagainya.

5. Berikan informasi tambahan (asumsi yg anda pergunakan dalam penyusunan prosesnya)

- Tim Analisis, Design, Programmer, dan QA memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.
- Lingkungan pengujian dan produksi telah dikonfigurasi dengan benar.
- Semua tools yang akan digunakan dalam perancangan tersedia dan tidak ada masalah.
- Semua tim memahami tools yang digunakan dalam perancangan.
- Integrasi dengan sistem lain akan berjalan baik.
- Komunikasi yang efektif antara semua tim yang terlibat.

- Jadwal yang telah direncanakan akan berjalan sesuai dengan rencana tanpa ada kendala atau perubahan yang signifikan.
- Semua sumber daya, seperti tenaga pengembang, anggaran, dan infrastruktur, akan tersedia sepanjang proyek.
- Perangkat lunak mematuhi semua regulasi dan kebijakan yang berlaku.