

Research Plan for Aplikasi Campaign #ForChange

Verify hypothesized user existing problem

1. MERUMUSKAN HIPOTESIS EXISTING USER PROBLEM

Langkah yang dilakukan dalam merumuskan hipotesis untuk existing user problem yaitu sebagai berikut:

1. Anggota tim melakukan fast screening terhadap review pengguna aplikasi Campaign #ForChange yang didapatkan melalui Google Play Store.
2. Anggota tim mencatat existing problem yang user alami berdasarkan review, kemudian disajikan melalui tabel frekuensi.
3. Anggota tim memilih salah satu problem dengan kuantitas yang tertinggi yang sering muncul untuk dipilih sebagai hipotesis yang akan diverifikasi melalui metode research yang dirancang.

Hasil Perumusan Hipotesis

1. Fast screening dilakukan hingga mendapatkan 15 unit data points yang didapatkan dari review user dalam menggunakan aplikasi Campaign #ForChange di Google Play Store, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kesamaan masalah yang dialami.
2. Dari 15 unit data, secara umum ditemukan 6 masalah, yang kemudian dicatat:

No	Problem	Frekuensi Kemunculan
1	Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru	7
2	Aplikasi mengalami 'crashed' secara tiba-tiba	2
3	Tidak mendapat notifikasi dari aplikasi	2
4	Tidak tersedia dalam bahasa Inggris	1
5	Data aksi yang diselesaikan tidak sinkron/update	2
6	Tidak ada opsi hapus akun	1
	Total	15

3. Setelah dilakukan fast screening terhadap 15 data masalah yang dialami user melalui review aplikasi, tim menemukan bahwa masalah No.1, yaitu "Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru", merupakan masalah dengan frekuensi kemunculan tertinggi, dan cukup signifikan jumlahnya dibandingkan dengan frekuensi kemunculan masalah lain.

4. Berdasarkan penemuan tersebut dan pengalaman tim, **tim menetapkan “Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru” sebagai hipotesis existing high concern user problem** untuk akan diverifikasi.

2. RANCANGAN RESEARCH UNTUK VERIFIKASI PROBLEM

BACKGROUND RESEARCH

Campaign #ForChange adalah salah satu aplikasi yang menempati posisi 1 untuk social network. Campaign memiliki misi mengubah dunia yang lebih baik untuk semua orang, di aplikasinya sendiri campaign memiliki berbagai macam aksi dan challenge untuk diikuti. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh user campaign dalam menggunakan aplikasi Campaign #ForChange. Oleh karena itu, dibuatlah research plan ini untuk menjawab permasalahan yang sering terjadi oleh User Campaign #ForChange

RESEARCH HYPOTHESIS

- “Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru” merupakan existing *high concern problem* yang dialami sebagian besar user.

RESEARCH QUESTIONS

- Apakah benar problem “Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru” merupakan existing *high concern problem* yang dialami sebagian besar user?

RESEARCH GOALS

- Memverifikasi apakah problem “Loading lama saat memposting task aksi atau membuka halaman baru” merupakan existing *high concern problem* yang dialami User Campaign #For Change

TARGET USER PARTISIPAN

- User Aplikasi Campaign #ForChange
- Usia 15-30 Tahun
- Tech savvy

SCHEDULE

- Recruiting days : 18 – 23 April 2021
- Testing day: 22 – 30 April 2021
- Result Delivery: 2 Mei 2021

Jadwal dapat berubah sewaktu-waktu tergantung dari jumlah partisipan dan budget yang akan dikeluarkan.

RESEARCH METHODOLOGY

Metode research yang dipilih untuk memverifikasi hipotesis yang diangkat adalah Formative Usability Test, disertai dengan analisis Pareto Chart dan User Review dari Google Play Store

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Recruiting Days

Tim merekrut responden yang sesuai dengan kriteria user profile.

b. Testing Days

Aktivitas yang dilakukan pada tahap testing days adalah sebagai berikut :

1. Usability Testing

- Tim meminta setiap responden untuk melakukan task, yang berupa satu kali kegiatan aksi/posting pada aplikasi Campaign #ForChange (dimulai dari membuka aplikasi, hingga aksi terselesaikan).
- Melalui sebuah form/interview, setiap responden diminta untuk menceritakan problem yang dialaminya selama menyelesaikan *task*.
- Problem yang dialami oleh setiap responden dicatat.
-

2. Pengelompokan Problem

- Problem yang dialami seluruh user dikelompokkan berdasarkan kemiripannya, dan dikategorikan menjadi satu problem yang sama. Setiap jenis problem dihitung jumlah frekuensi kemunculannya dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi.

3. Proses Verifikasi

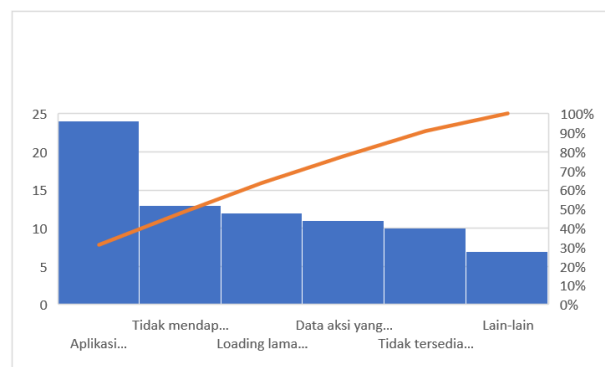
a. Analisis Pareto Chart

Sebagai contoh, data masalah yang dialami user selama usability testing adalah sebagai berikut (data ini merupakan data dummy, hanya digunakan untuk mengilustrasikan proses analisis):

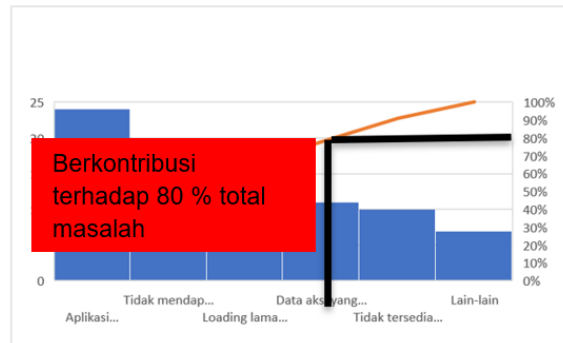
No	Jenis Masalah	Frekuensi Kemunculan
1	Aplikasi mengalami 'crashed' secara tiba-tiba	24
2	Tidak mendapat notifikasi dari aplikasi	13
3	Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru	12
4	Tidak tersedia dalam bahasa Inggris	7
5	Data aksi yang diselesaikan tertunda/gagal terupdate	11
6	Lain-lain	10
	Total	77

Pada tabel tersebut **“Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru”** bukan merupakan problem dengan frekuensi kemunculan terbanyak. Akan tetapi, hal itu tidak selalu menunjukkan bahwa problem yang dihipotesiskan bukanlah high concer problem yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki, **sehingga belum dapat dikatakan problem yang diajukan tidak terverifikasi benar / hipotesis yang diajukan salah.**

Untuk memverifikasinya dapat menggunakan Pareto Chart. Dari tabel tadi, dihasilkan Pareto Chart sebagai berikut :



Apabila ditarik sebuah garis dari titik 80% secara horizontal, ke arah **garis merah**, maka akan diperoleh gambaran sebagai berikut :



Dari pareto chart tersebut ditunjukkan bahwa **“Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru”** memiliki kontribusi sebesar 80% dari existing user problem yang ada, artinya **high concern problem yang harus segera diatasi**.

Sehingga, dengan kondisi demikian hipotesis yang sebelumnya dirumuskan dapat diterima.

b. Analisis User Review

Pengelompokkan user problem (berdasarkan review dari Google Play Store). Contoh pengelompokan:

1. Loading lama saat posting task aksi
2. Gagal upload task aksi
3. Crash saat melakukan taks aksi
4. Hasil task aksi tidak terupdate

Selanjutnya data yang dihasilkan dari pengelompokkan tersebut dapat digunakan untuk dibandingkan dengan hipotesis, untuk selanjutnya dianalisis sifat korelasinya. Jika berkorelasi positif, maka hipotesis dapat diverifikasi.

Metode analisis dengan Pareto Chart dan User Review dapat dilakukan bersamaan, untuk menambah masukan dalam proses pengambilan keputusan.

c. Result Delivery

Hasil yang didapatkan dari testing days digunakan untuk proses pengambilan keputusan. Apabila hipotesis terverifikasi, dapat disimpulkan bahwa masalah **“Loading lama saat memposting task aksi/membuka halaman baru”** merupakan existing *user high concern problem*, dan perlu segera diatasi untuk meningkatkan user experience.