

Pada bab ini akan membahas tentang tahapan proses pengisian sesi *usability testing*. Pada sesi partisipan diminta untuk mencoba prototipe *XYZ service rating*. Penulis berharap partisipan sebisa mungkin mengutarakan pikiran dan perasaannya secara jujur pada saat penggunaan *XYZ service rating*. Serta, terkait komentar bisa langsung diberikan selagi masih menggunakan *XYZ service rating*. Tujuan dilakukan hal ini adalah agar penulis bisa *improve XYZ service rating* secara lebih maksimal.

Penulis meminta izin, untuk melakukan perekaman *screen* dan suara selama proses *usability testing* selama berlangsung. Hal ini bertujuan agar memaksimalkan proses analisis hasil *usability testing*.

Informasi Umum – 3 menit

Nama Lengkap :

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17 – 25
 - b. 26 – 35
 - c. 36 – 45
 - d. 46- 50
 - e. 51 – 60
3. Data Pekerjaan
 - a. Mahasiswa
 - b. Pegawai
 - c. Wiraswasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Pensiun
4. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Seberapa sering anda mengakses *XYZ Service Rating*?
 - a. Selalu mengakses setelah transaksi selesai
 - b. Tidak pernah mengakses
 - c. Hanya sesekali mengakses
 - d. Hanya mengakses ketika ada keluhan
6. Berapa lama (durasi) anda mengakses *XYZ Service Rating* dalam satu sesi?
 - a. < 1 menit
 - b. 1 menit – 5 menit
 - c. 5 menit – 10 menit
 - d. > 10 menit
7. Pelayanan/infrastruktur apa yang sering anda berikan *Rating*?

- a. Penilaian pemimpin
- b. Penilaian Custome Service
- c. Penilaian Teller
- d. Penilaian Fasilitas

Usability Testing – 15 menit

Ketika transaksi sudah selesai, anda diminta petugas untuk melakukan pengisian XYZ *service rating*, dengan melakukan *scan QR code* pada barcode yang sudah disediakan.

Scenario 1	“Anda ingin memberikan <i>rating</i> terhadap pelayanan pemimpin”			
Indicator keberhasilan	Partisipan berhasil memberikan <i>rating</i> sampai <i>rating</i> terkirim dengan keterangan “Penilaian dikirim”			
Asumsi	Partisipan berhasil Scan QR Code XYZ <i>service rating</i>			
Success Status	<i>Success/Partical Success/Failed</i>			
Tingkat Kesulitan	1 (Mudah)	2	3	4 (Sulit)
Catatan Pengamatan				
Komentar Partisipan				

Scenario 2	“Anda ingin memberikan <i>rating</i> terhadap pelayanan customer service”			
Indicator keberhasilan	Partisipan berhasil memberikan <i>rating</i> sampai <i>rating</i> terkirim dengan keterangan “Penilaian dikirim”			
Asumsi	Partisipan berhasil Scan QR Code XYZ <i>service rating</i>			
Success Status	<i>Success/Partical Success/Failed</i>			
Tingkat Kesulitan	1 (Mudah)	2	3	4 (Sulit)
Catatan Pengamatan				
Komentar Partisipan				

--	--

Scenario 3	“Anda ingin memberikan <i>rating</i> terhadap pelayanan teller”			
Indicator keberhasilan	Partisipan berhasil memberikan <i>rating</i> sampai <i>rating</i> terkirim dengan keterangan “Penilaian dikirim”			
Asumsi	Partisipan berhasil <i>Scan QR Code XYZ service rating</i>			
Success Status	<i>Success/Partical Success/Failed</i>			
Tingkat Kesulitan	1 (Mudah)	2	3	4 (Sulit)
Catatan Pengamatan				
Komentar Partisipan				

Scenario 4	“Anda ingin memberikan <i>rating</i> terhadap pelayanan satpam”			
Indicator keberhasilan	Partisipan berhasil memberikan <i>rating</i> sampai <i>rating</i> terkirim dengan keterangan “Penilaian dikirim”			
Asumsi	Partisipan berhasil <i>Scan QR Code XYZ service rating</i>			
Success Status	<i>Success/Partical Success/Failed</i>			
Tingkat Kesulitan	1 (Mudah)	2	3	4 (Sulit)
Catatan Pengamatan				
Komentar Partisipan				

Scenario 5	“Anda ingin memberikan <i>rating</i> terhadap infrastruktur kantor”			
Indicator keberhasilan	Partisipan berhasil memberikan <i>rating</i> sampai <i>rating</i> terkirim dengan keterangan “Penilaian dikirim”			
Asumsi	Partisipan berhasil <i>Scan QR Code XYZ service rating</i>			
Success Status	<i>Success/Partical Success/Failed</i>			

Tingkat Kesulitan	1 (Mudah)	2	3	4 (Sulit)
Catatan Pengamatan				
Komentar Partisipan				



STT - NF