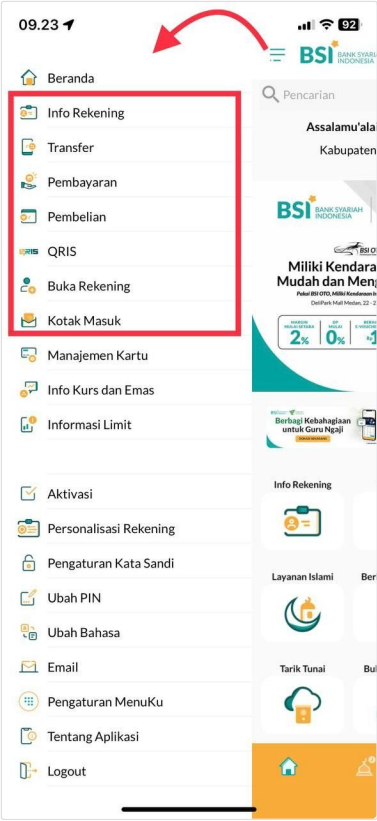




## UI/UX - Bank Syariah Indonesia (BSI)

Tahapan	Kegiatan & Hasil Kegiatan
Empathy	<p>Tipe riset yang digunakan adalah riset online melalui pengumpulan informasi dari internet, media sosial, dan ulasan pengguna di playstore.</p> <p>Metode yang digunakan adalah metode Heuristic Evaluation, yaitu metode untuk mengidentifikasi masalah desain dalam antarmuka pengguna. Pada aplikasi BSI permasalahan dalam antarmuka pengguna adalah fitur pada BSI terkesan penuh dan ada beberapa fitur yang sudah ada ditampilkan kembali. Pada menu bar terdapat menu Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QRIS, Buka Rekening, dan Kotak Masuk yang menu tersebut sudah ada di halaman Beranda. seperti gambar dibawah ini :</p>  <p>The screenshot shows the BSI Mobile App interface. At the top, there's a status bar with the time 09.23, signal strength, Wi-Fi, and battery level at 92%. Below the status bar is a navigation bar with a home icon, a hamburger menu icon, and the BSI logo. The main menu is a list of options: Beranda, Info Rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QRIS, Buka Rekening, Kotak Masuk, Manajemen Kartu, Info Kurs dan Emas, Informasi Limit, Aktivasi, Personalisasi Rekening, Pengaturan Kata Sandi, Ubah PIN, Ubah Bahasa, Email, Pengaturan MenuKu, Tentang Aplikasi, and Logout. A red box highlights the first seven items (Beranda through Kotak Masuk). A red arrow points from the top right corner of the app to the highlighted menu items.</p> <p>Pengguna yang ditemui adalah pengguna umum, pelanggan produk atau layanan BSI Mobile, dan pihak-pihak yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi BSI Mobile.</p>

	<p><b>Hasil data riset :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada fitur hide &amp; show yang memudahkan pengguna untuk melihat saldo.</li> <li>2. Aplikasi terkesan penuh, pengulangan fitur yang sudah ada yang menyebabkan pengguna baru kebingungan dan frustrasi dengan antarmuka yang kompleks atau sulit dipahami.</li> <li>3. Tidak ada fitur mengubah nomor handphone yang terdaftar pada aplikasi BSI Mobile apabila nomor pengguna tersebut sudah tidak aktif untuk melakukan proses login.</li> </ol>
Define	<p>Dengan data yang didapatkan, dilakukannya analisis dan teknik synthesizing untuk menemukan inti masalah yang akan diidentifikasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna aplikasi BSI Mobile menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi saldo mereka dengan cepat dan tanpa harus melalui proses yang memakan waktu. Proses yang panjang untuk melihat saldo saat ini menghambat pengalaman pengguna dan tidak sesuai dengan harapan mereka terhadap kemudahan dalam mengelola keuangan.</li> </ol> <p>Dalam definisi ini, permasalahan yang diidentifikasi adalah kelambatan dalam akses informasi saldo serta ketidaksesuaian dengan harapan pengguna terkait pengalaman yang mudah dan cepat. Ini menekankan perlunya mencari solusi yang akan memberikan pengguna akses yang lebih cepat dan efisien terhadap informasi saldo mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pada aplikasi BSI Mobile, terdapat masalah kompleksitas antarmuka yang menyebabkan kebingungan dan frustrasi bagi pengguna baru. Pengulangan fitur yang sudah ada dalam antarmuka juga memberikan kontribusi terhadap kebingungan pengguna. Akibatnya, pengalaman pengguna menjadi tidak intuitif, kompleks, dan sulit dipahami, yang mengurangi daya tarik aplikasi dan menghalangi pengguna baru untuk dengan mudah memahami dan memanfaatkan layanan yang ditawarkan.</li> </ol> <p>Dalam definisi ini, masalah yang diidentifikasi adalah kesulitan bagi pengguna baru dalam berinteraksi dengan aplikasi karena kompleksitas antarmuka dan pengulangan fitur yang tidak diperlukan. Tujuan dari merumuskan definisi ini adalah untuk mengidentifikasi masalah yang harus diatasi melalui pendekatan desain berpikir. Solusi yang dihasilkan nantinya harus fokus pada penyederhanaan antarmuka, mengurangi pengulangan yang tidak perlu, serta meningkatkan kejelasan dan kemudahan penggunaan agar pengalaman pengguna menjadi lebih positif.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pada aplikasi BSI Mobile, pengguna menghadapi kesulitan dalam mengubah nomor handphone yang terdaftar ketika nomor tersebut sudah tidak aktif. Ketidaktersediaan fitur ini mengakibatkan ketidakmampuan pengguna untuk melakukan proses login, karena kode verifikasi atau informasi penting dikirimkan melalui nomor handphone yang tidak lagi berfungsi. Hal ini mengakibatkan hambatan dalam akses ke layanan dan mengganggu pengalaman pengguna secara keseluruhan.</li> </ol>

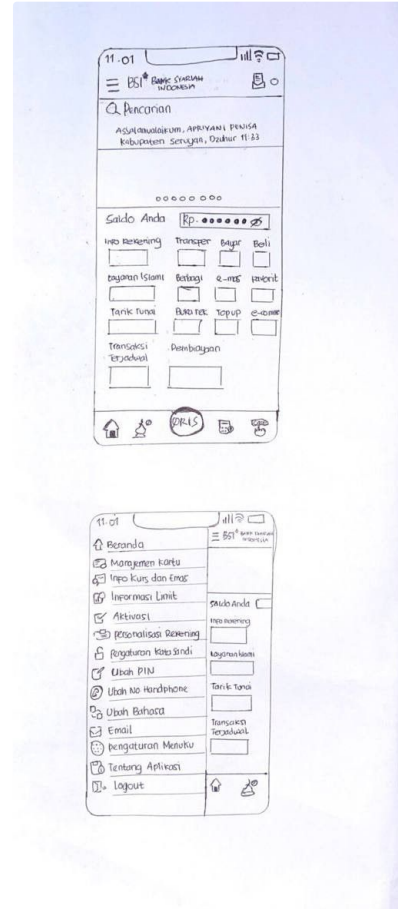
	<p>Dalam definisi ini, masalah yang ditemukan adalah tidak adanya opsi untuk mengubah nomor handphone terdaftar yang tidak aktif, yang mengakibatkan gangguan dalam proses login dan penggunaan aplikasi. Tujuan dari merumuskan definisi ini adalah untuk mengidentifikasi masalah yang harus diatasi melalui pendekatan desain berpikir. Solusi yang dihasilkan harus memungkinkan pengguna untuk mengganti nomor handphone terdaftar dengan mudah dan efisien, sehingga mereka dapat tetap terhubung dengan layanan aplikasi BSI Mobile.</p> <p><b>Dari data diatas, terdapat insight sebagai berikut :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna aplikasi BSI Mobile menginginkan akses yang cepat dan mudah terhadap informasi saldo mereka. Kelambatan dalam proses akses informasi saldo saat ini menghambat pengalaman pengguna dan tidak sesuai dengan ekspektasi mereka terhadap kemudahan dalam mengelola keuangan. Oleh karena itu, pengembangan solusi yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan akses informasi menjadi kunci.</li> <li>• Kompleksitas antarmuka menjadi masalah signifikan, terutama bagi pengguna baru. Pengulangan fitur yang tidak perlu dalam antarmuka menyebabkan kebingungan dan frustrasi. Solusi yang disarankan adalah penyederhanaan antarmuka dengan fokus pada kejelasan, intuitivitas, dan eliminasi elemen yang tidak memberikan nilai tambah bagi pengguna.</li> <li>• Pengguna menginginkan kendali atas informasi pribadi mereka, termasuk nomor handphone terdaftar. Ketidakmampuan untuk mengubah nomor handphone yang tidak aktif menghambat akses ke aplikasi dan layanan. Solusi perlu mempertimbangkan opsi yang memungkinkan pengguna untuk mengelola dan memperbarui informasi pribadi mereka dengan mudah.</li> </ul> <p><b>Berikut kalimat How Might We dari insight diatas :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kita dapat memungkinkan pengguna BSI Mobile untuk dengan cepat dan mudah mengakses informasi saldo mereka tanpa harus melewati proses yang memakan waktu?</li> <li>2. Bagaimana kita dapat menyederhanakan antarmuka aplikasi BSI Mobile untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan pengalaman pengguna, terutama bagi pengguna baru?</li> <li>3. Bagaimana kita dapat memberikan kemampuan kepada pengguna untuk mengubah nomor handphone terdaftar dengan mudah pada aplikasi BSI Mobile, terutama saat nomor tersebut tidak aktif?</li> </ol>
Ideate	<p>Mendapatkan ide untuk menyelesaikan masalah pada aplikasi BSI Mobile dilakukannya teknik brainstorming dengan menghasilkan banyak pilihan solusi. Berikut ide atau solusi yang didapat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masalah pada kesulitan mengakses saldo dengan cepat : solusinya menampilkan saldo pada beranda dengan menambahkan fitur hide and show saldo atau swipe saldo dengan cara menggeser jari kesamping pada layar beranda.</li> <li>• Masalah antarmuka aplikasi : solusinya merancang ulang tata letak agar lebih intuitif dan mudah dipahami.</li> </ul>

- Masalah sulitnya mengubah nomor handphone yang terdaftar solusi nya mengizinkan pengguna mengganti nomor handphone terdaftar melalui pengaturan akun mereka sendiri, gunakan opsi verifikasi alternatif seperti email atau identitas pribadi untuk mengganti nomor handphone.

Prototype

Konsep desain MVP (Minimum Viable Product) pada ide yang didapat :

1. Tampilkan saldo pada beranda dengan fitur Hide and Show
2. Perbaiki tata letak menu utama dan menu bar
3. Ubah nomor handphone melalui pengaturan akun dengan verifikasi alternatif



Ini adalah prototype sederhana menggunakan kertas dan pena pada aplikasi BSI Mobile sesuai konsep MVP.

## USER PERSONA



**Elga Agustin Sandya Garini**

<b>Bio dan Demografis</b> Umur : 24 Tahun Pekerjaan : Wiraswasta Status : Belum menikah	<b>Perilaku</b> Pengguna ini melakukan pengecekan saldo pada aplikasi BSI Mobile.
<b>Cerita dan Skenario</b> Pengguna ini melakukan pengecekan saldo melalui proses yang cukup lama yaitu dimulai dengan mengklik menu info rekening, setelah itu informasi saldo, dan memasukkan pin.	<b>Tujuan dan Kebutuhan</b> Pengguna berharap bisa mendapatkan fitur yang memudahkan melihat saldo pada halaman utama aplikasi BSI Mobile seperti pada Bank Jago, Bank TMRW, dll.



**Cristyano**

<b>Bio dan Demografis</b> Umur : 21 Tahun Pekerjaan : Mahasiswa Status : Belum Menikah Pendidikan :	<b>Perilaku</b> Pengguna ini ingin melakukan ubah nomor handphone.
<b>Cerita dan Skenario</b> Pengguna ini ingin melakukan login ulang pada aplikasi BSI Mobile dan terdapat nomor handphone yang terdaftar pada form login. Sedangkan nomor pengguna ini sudah tidak aktif dan tidak bisa menerima kode OTP untuk aktivasi.	<b>Tujuan dan Kebutuhan</b> Pengguna berharap terdapat fitur ubah nomor handphone pada menu bar aplikasi BSI Mobile, untuk memudahkan pengguna ini agar tidak perlu ke kantor BSI langsung untuk melakukan perubahan.

## COMPETITIVE ANALYSIS

	Nama	Deskripsi
<b>Pesaing 1</b>	Bank BRImo	<p>Beberapa alasan mengapa BRImo bisa dianggap sebagai pesaing BSI Mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menarik pengguna yang sama</li> <li>• Menjangkau pengguna dari berbagai daerah di Indonesia</li> <li>• Layanan yang serupa dalam berbagai aspek seperti transfer, pembayaran tagihan dan layanan perbankan lainnya.</li> <li>• Menghadirkan fitur-fitur yang menarik bagi pengguna</li> <li>• Keduanya meningkatkan keamanan agar pengguna aman dalam bertransaksi</li> </ul>
<b>Pesaing 2</b>	Livin by Bank Mandiri	<p>Beberapa alasan mengapa Livin by Bank Mandiri bisa dianggap sebagai pesaing BSI Mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keduanya bersaing untuk menarik pengguna yang mencari akses perbankan yang lebih praktis dan mudah diakses secara digital.</li> <li>• Kedua aplikasi ini bersaing dalam hal inovasi teknologi dan pengembangan fitur-fitur baru.</li> <li>• Livin by Bank Mandiri dan BSI Mobile mungkin menawarkan fitur tambahan yang mencakup integrasi dengan layanan non-keuangan, pembayaran QR code, fitur investasi, dan sebagainya.</li> <li>• Kedua aplikasi bersaing dalam hal keamanan dan perlindungan data pengguna. Keduanya harus memastikan bahwa transaksi dan data pengguna tetap aman dan terlindungi.</li> <li>• Livin by Bank Mandiri dan BSI Mobile menyediakan dukungan pelanggan melalui aplikasi mereka, yang menciptakan persaingan dalam memberikan layanan pelanggan yang memuaskan.</li> </ul>
<b>Pesaing 3</b>	Bank BNI Mobile Banking	<p>Beberapa alasan mengapa BNI Mobile bisa dianggap sebagai pesaing BSI Mobile :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keduanya bersaing untuk menarik pengguna yang mencari layanan perbankan yang mudah diakses secara digital.</li> <li>• Menjangkau pengguna dari berbagai daerah di seluruh Indonesia</li> <li>• BNI Mobile dan BSI Mobile keduanya menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan, termasuk tabungan, deposito, kartu kredit, dan produk perbankan lainnya.</li> <li>• Kedua aplikasi berusaha untuk menyediakan pengalaman</li> </ul>

		<p>pengguna yang lebih baik dan fitur-fitur yang inovatif untuk mengikuti tren dalam industri perbankan digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BNI Mobile dan BSI Mobile juga bersaing dalam hal keamanan dan perlindungan data pengguna. Kedua aplikasi harus memastikan bahwa transaksi dan data pengguna tetap aman.</li> <li>• Baik BNI Mobile maupun BSI Mobile menyediakan dukungan pelanggan melalui aplikasi mereka, sehingga bersaing dalam memberikan layanan pelanggan yang memuaskan.</li> </ul>
--	--	---