

Berikut adalah tugas yang dapat dikerjakan berdasarkan produk **ShopeePay** sesuai dengan tahapan *design thinking*:

## 1. Empathy

Untuk memahami masalah pada ShopeePay, saya akan melakukan riset dengan menggunakan metode berikut:

- **Tipe Riset:**
  - Riset pengguna melalui wawancara langsung dan survei online kepada pengguna aktif ShopeePay.
  - Studi literatur tentang review pengguna di platform seperti Google Play Store, App Store, dan forum online.
- **Metode:**
  - *Heuristic Evaluation* untuk mengevaluasi UI/UX aplikasi ShopeePay berdasarkan prinsip-prinsip kegunaan (*usability*).
- **Target Pengguna:**
  - Mahasiswa atau pekerja muda yang sering melakukan transaksi digital untuk belanja online dan pembayaran tagihan.
  - Pengguna Shopee yang menggunakan fitur ShopeePay untuk mendapatkan diskon dan cashback.
- **Hasil Data:**
  - Banyak pengguna mengeluhkan batasan dalam fitur transfer dan pencairan dana, serta aksesibilitas untuk pembayaran di luar ekosistem Shopee yang masih terbatas.
  - Beberapa pengguna merasa antarmuka ShopeePay sedikit rumit, terutama dalam hal mengatur saldo, pembayaran, dan cashback.

## 2. Define

Setelah mendapatkan data, langkah selanjutnya adalah mengolahnya:

- **Pengolahan Data:**
  - Mengelompokkan keluhan berdasarkan frekuensi, misalnya mengenai batasan fitur transfer atau kerumitan antarmuka.
- **Insight:**
  - Pengguna membutuhkan integrasi ShopeePay yang lebih luas dengan merchant offline dan layanan non-Shopee.
  - Pengguna juga menginginkan proses transfer dan pengelolaan cashback yang lebih mudah.
- **How Might We (HMW):**
  - Bagaimana kita dapat memudahkan pengguna ShopeePay untuk melakukan transaksi non-Shopee dengan lebih lancar?

- Bagaimana kita dapat menyederhanakan antarmuka pengguna untuk mengatur saldo dan cashback secara lebih intuitif?

### **3. Ideate**

Untuk memecahkan masalah ini, ide-ide berikut dapat diterapkan:

- Memperluas fitur pembayaran ShopeePay agar bisa digunakan di lebih banyak merchant offline dan online melalui QRIS.
- Menyederhanakan tampilan ShopeePay dengan antarmuka yang lebih bersih dan terfokus pada fungsi-fungsi utama seperti pembayaran, transfer, dan manajemen cashback.
- Menambahkan fitur “pengelola saldo” yang otomatis mengalokasikan cashback ke saldo utama atau tabungan ShopeePay.

### **4. Prototype**

Berdasarkan ide di atas, berikut adalah sketsa prototipe sederhana untuk ShopeePay:

- Halaman utama akan memiliki dua bagian utama: "Saldo Utama" dan "Cashback", dengan ikon besar untuk pembayaran dan transfer.
- Menu tambahan untuk QRIS yang lebih mudah diakses dari halaman utama.

(Foto prototipe di kertas bisa dibuat untuk memenuhi syarat ini dan diunggah ke dalam tugas).

### **5. Persona**

#### **Bio dan Demografis:**

- Nama: Ahmad, 25 tahun, pekerja kantoran yang tinggal di Jakarta.
- Pekerjaan: Pegawai swasta.
- Kebiasaan: Menggunakan ShopeePay untuk pembayaran tagihan bulanan dan belanja online.

#### **Perilaku:**

- Ahmad sering menggunakan ShopeePay karena promo cashback, tetapi kadang merasa kesulitan mengelola cashback dan saldo.

#### **Cerita dan Skenario:**

- Ahmad ingin proses pembayaran di merchant offline lebih cepat tanpa perlu banyak langkah. Dia juga ingin integrasi ShopeePay dengan layanan non-Shopee untuk lebih banyak opsi pembayaran.

#### **Tujuan dan Kebutuhan:**

- Ahmad membutuhkan antarmuka yang mudah digunakan dan fitur transfer yang lebih luas untuk mengirim uang ke rekening bank tanpa hambatan.

### **6. Competitor Analysis**

#### **Pesaing 1 - GoPay:**

- GoPay lebih banyak digunakan untuk pembayaran di merchant offline dan memiliki fitur pembayaran yang lebih luas, termasuk untuk transportasi dan makanan.
- Kelebihan: Integrasi luas dengan QRIS dan merchant offline.
- Kelemahan: Tidak ada fokus besar pada cashback.

#### **Pesaing 2 - OVO:**

- OVO memiliki integrasi yang baik dengan banyak merchant offline dan menawarkan fitur investasi yang tidak dimiliki ShopeePay.
- Kelebihan: Fitur investasi dan cashback.
- Kelemahan: Proses verifikasi pengguna yang lebih panjang dibanding ShopeePay.

#### **Peluang untuk ShopeePay:**

- Mengembangkan lebih banyak kemitraan dengan merchant offline melalui QRIS dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam manajemen saldo dan cashback.

---

Tugas ini telah dikerjakan sesuai dengan tahapan *design thinking* menggunakan produk ShopeePay sebagai fokus utama.

Tugas ini dikerjakan berdasarkan produk **ShopeePay** dengan mengikuti langkah-langkah *design thinking*:

## 1. Empathy

Untuk mengidentifikasi permasalahan dalam ShopeePay, saya akan melakukan beberapa metode penelitian:

- **Jenis Penelitian:**
  - Melakukan wawancara dan survei kepada pengguna aktif ShopeePay.
  - Mempelajari ulasan pengguna di platform seperti Google Play Store, App Store, dan forum online.
- **Metode Penelitian:**
  - Menggunakan evaluasi heuristik untuk menilai UI/UX ShopeePay berdasarkan prinsip-prinsip kegunaan.
- **Sasaran Pengguna:**
  - Mahasiswa dan profesional muda yang sering menggunakan transaksi digital untuk belanja online dan pembayaran tagihan.
  - Pengguna yang memanfaatkan ShopeePay untuk mendapatkan diskon dan cashback.
- **Hasil Pengamatan:**
  - Banyak pengguna yang mengalami keterbatasan fitur transfer dan pencairan dana, serta keterbatasan pembayaran di luar ekosistem Shopee.
  - Beberapa pengguna merasa antarmuka ShopeePay agak rumit dalam pengelolaan saldo, pembayaran, dan cashback.

## 2. Define

Setelah mengumpulkan data, tahap selanjutnya adalah mengolah informasi:

- **Pengolahan Data:**
  - Mengkategorikan keluhan berdasarkan frekuensi, seperti batasan fitur transfer atau kesulitan dalam menggunakan antarmuka.
- **Temuan:**
  - Pengguna ingin integrasi ShopeePay yang lebih luas dengan merchant offline dan layanan di luar Shopee.
  - Pengguna juga menginginkan pengelolaan transfer dan cashback yang lebih sederhana.
- **Pertanyaan Utama:**
  - Bagaimana ShopeePay dapat memfasilitasi transaksi di luar ekosistem Shopee dengan lebih baik?

- Bagaimana cara menyederhanakan antarmuka ShopeePay untuk pengelolaan saldo dan cashback yang lebih intuitif?

### **3. Ideate**

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, beberapa solusi yang dapat diterapkan adalah:

- Mengembangkan fitur pembayaran ShopeePay agar bisa digunakan di lebih banyak merchant offline dan online melalui QRIS.
- Menyederhanakan antarmuka ShopeePay dengan tampilan yang lebih minimalis, berfokus pada fitur utama seperti pembayaran, transfer, dan pengelolaan cashback.
- Menambahkan fitur yang secara otomatis mengalokasikan cashback ke saldo utama atau tabungan ShopeePay.

### **4. Prototype**

Berikut ini adalah konsep dasar prototipe untuk ShopeePay:

- Halaman utama dirancang dengan dua komponen utama: "Saldo Utama" dan "Cashback", serta ikon besar untuk pembayaran dan transfer.
- Menambahkan menu tambahan untuk akses QRIS yang lebih mudah dari halaman utama.

(Sketsa dari prototipe ini dapat dibuat dengan pena dan kertas lalu diunggah untuk memenuhi syarat tugas).

### **5. Persona**

#### **Demografi:**

- Nama: Ahmad, 25 tahun, seorang pekerja kantoran yang tinggal di Jakarta.
- Pekerjaan: Karyawan swasta.
- Kebiasaan: Sering menggunakan ShopeePay untuk membayar tagihan dan berbelanja online.

#### **Perilaku:**

- Ahmad lebih suka menggunakan ShopeePay karena promo cashback, namun terkadang kesulitan dalam mengelola saldo dan cashback.

#### **Cerita dan Skenario:**

- Ahmad ingin pembayaran di merchant offline lebih mudah tanpa banyak langkah, dan ia juga berharap ShopeePay dapat terhubung dengan lebih banyak layanan di luar Shopee.

#### **Kebutuhan:**

- Ahmad memerlukan antarmuka yang mudah digunakan serta fitur transfer yang lebih luas untuk keperluan mengirim uang ke rekening bank.

### **6. Analisis Pesaing**

#### **Pesaing 1 – GoPay:**

- GoPay lebih banyak digunakan untuk pembayaran di merchant offline dan menawarkan fitur yang mencakup transportasi serta makanan.
- **Kelebihan:** Integrasi yang luas dengan QRIS dan merchant offline.
- **Kekurangan:** Tidak terlalu fokus pada promo cashback.

#### **Pesaing 2 – OVO:**

- OVO memiliki integrasi yang baik dengan banyak merchant offline dan menyediakan fitur investasi yang belum dimiliki oleh ShopeePay.
- **Kelebihan:** Menawarkan fitur investasi serta cashback.
- **Kekurangan:** Proses verifikasi pengguna yang lebih panjang dibanding ShopeePay.

#### **Peluang bagi ShopeePay:**

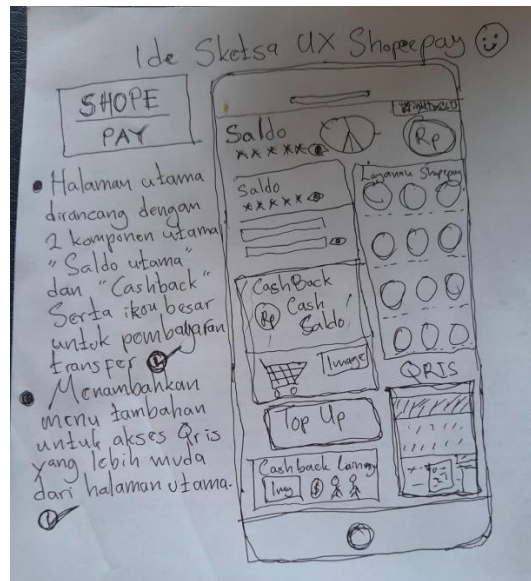
- Meningkatkan kemitraan dengan merchant offline melalui QRIS serta memperbaiki pengalaman pengguna dalam mengelola saldo dan cashback.

---

Tugas ini dikembangkan berdasarkan tahapan *design thinking* dengan fokus pada produk ShopeePay sebagai studi kasus utama.

Tahapan	Kegiatan
Empathy	<p>Untuk mengidentifikasi permasalahan dalam ShopeePay, saya akan melakukan beberapa metode penelitian:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jenis Penelitian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Melakukan wawancara dan survei kepada pengguna aktif ShopeePay.</li> <li>○ Mempelajari ulasan pengguna di platform seperti Google Play Store, App Store, dan forum online.</li> </ul> </li> <li>• <b>Metode Penelitian:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Menggunakan evaluasi heuristik untuk menilai UI/UX ShopeePay berdasarkan prinsip-prinsip kegunaan.</li> </ul> </li> <li>• <b>Sasaran Pengguna:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mahasiswa dan profesional muda yang sering menggunakan transaksi digital untuk belanja online dan pembayaran tagihan.</li> <li>○ Pengguna yang memanfaatkan ShopeePay untuk mendapatkan diskon dan cashback.</li> </ul> </li> <li>• <b>Hasil Pengamatan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Banyak pengguna yang mengalami keterbatasan fitur transfer dan pencairan dana, serta keterbatasan pembayaran di luar ekosistem Shopee.</li> <li>○ Beberapa pengguna merasa antarmuka ShopeePay agak rumit dalam pengelolaan saldo, pembayaran, dan cashback.</li> </ul> </li> </ul>
Define	<p>Setelah mengumpulkan data, tahap selanjutnya adalah mengolah informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pengolahan Data:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mengkategorikan keluhan berdasarkan frekuensi, seperti batasan fitur transfer atau kesulitan dalam menggunakan antarmuka.</li> </ul> </li> <li>• <b>Temuan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pengguna ingin integrasi ShopeePay yang lebih luas dengan merchant offline dan layanan di luar Shopee.</li> <li>○ Pengguna juga menginginkan pengelolaan transfer dan cashback yang lebih sederhana.</li> </ul> </li> <li>• <b>Pertanyaan Utama:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bagaimana ShopeePay dapat memfasilitasi transaksi di luar ekosistem Shopee dengan lebih baik?</li> <li>○ Bagaimana cara menyederhanakan antarmuka ShopeePay untuk pengelolaan saldo dan cashback yang lebih intuitif?</li> </ul> </li> </ul>
Ideate	<p>Untuk mengatasi permasalahan tersebut, beberapa solusi yang dapat diterapkan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan fitur pembayaran ShopeePay agar bisa digunakan di lebih banyak merchant offline dan online melalui QRIS.</li> <li>• Menyederhanakan antarmuka ShopeePay dengan tampilan yang lebih minimalis, berfokus pada fitur utama seperti pembayaran, transfer, dan pengelolaan cashback.</li> <li>• Menambahkan fitur yang secara otomatis mengalokasikan cashback ke saldo utama atau tabungan ShopeePay.</li> </ul>
Prototype	<p>Berikut ini adalah konsep dasar prototipe untuk ShopeePay:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halaman utama dirancang dengan dua komponen utama: "Saldo Utama" dan "Cashback", serta ikon besar untuk pembayaran dan transfer.</li> </ul>

- Menambahkan menu tambahan untuk akses QRIS yang lebih mudah dari halaman utama.



#### Bio & Demografi:

- Nama: Dewa Firmanyah, 24 tahun, seorang programmer yang tinggal di bekasi
- Pekerjaan: Odoo Developer
- Kebiasaan: Sering menggunakan ShopeePay untuk membayar tagihan Listrik dan berbelanja makanan online.

#### Perilaku:

- Dewa Firmanyah lebih suka menggunakan ShopeePay karena promo cashback, namun terkadang kesulitan dalam mengelola saldo dan cashback.

#### Cerita & Skenario:

- Dewa Firmanyah ingin pembayaran di merchant offline lebih mudah tanpa banyak langkah, dan ia juga berharap ShopeePay dapat terhubung dengan lebih banyak layanan di luar Shopee.

#### Tujuan & Kebutuhan:

- Dewa Firmansyah memerlukan antarmuka yang mudah digunakan serta fitur transfer yang lebih luas untuk keperluan mengirim uang ke rekening bank.

Keunggulan/ Dompert Digital	Integrasi Yang Luas Dengan QRIS	Menawarkan fitur investasi serta cashback	Verifikasi pengguna Lebih Mudah
Dana	Yes	No	Yes
Ovo	Yes	Yes	No
Shopee Pay	No	Yes	Yes

## 6. Analisis Pesaing

### Pesaing 1 – Dana:

- GoPay lebih banyak digunakan untuk pembayaran di merchant offline.



- **Kelebihan:** Integrasi yang luas dengan QRIS dan merchant offline.
- **Kekurangan:** Tidak terlalu fokus pada promo cashback.

#### **Pesaing 2 – OVO:**

- OVO memiliki integrasi yang baik dengan banyak merchant offline dan menyediakan fitur investasi yang belum dimiliki oleh ShopeePay.
- **Kelebihan:** Menawarkan fitur investasi serta cashback.
- **Kekurangan:** Proses verifikasi pengguna yang lebih panjang dibanding ShopeePay.

#### **Peluang bagi ShopeePay:**

Meningkatkan kemitraan dengan merchant offline melalui QRIS serta memperbaiki pengalaman pengguna dalam mengelola saldo dan cashback.