

# **SME (Small Medium Enterprise) Loan Management System**

## **PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk**

### **1. Deskripsi Project**

SME (Small Medium Enterprise) Loan Management System PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, dibuat dengan platform desktop (dashboard) yang ditunjukan kepada pegawai Mandiri sebagai user dari sistem ini. Didalamnya user akan membantu para nasabah untuk memproses kredit peminjaman dana untuk perkembangan SME yang tengah dibangun.

### **2. Masalah dan Tujuan**

#### **a. Masalah**

Pada sistem sebelumnya, user dihadapkan dengan UI yang kurang menarik dan penyusunan layout yang kurang tertata dengan baik. Sehingga membuat proses peminjaman terkendala disebabkan beberapa proses terlewatkan karena kurangnya guide dalam sistem. Serta kurangnya tepatnya Jobdesc dari setiap user yang terkait didalam sistem tersebut, sehingga membuat PT. Bank Mandiri melakukan re-engineering sistem SME, baik secara alur proses bisnis maupun secara tampilan.

#### **b. Tujuan**

Dengan diadakannya re-engineering proses bisnis dan tampilan yang lebih friendly, diharapkan kendala-kendala user dalam menggunakan sistem tersebut dapat diperbaiki dan diselesaikan, sehingga dapat meringkas proses dan waktu bagi nasabah yang akan melakukan kredit SME di PT. Bank Mandiri untuk perkembangan bisnisnya tersebut.

### **3. Proses Ideation**

Pada proses ideation melibatkan Bussiness Analyst, System Analyst, User Experience, Quality Assurance dan Department Head yang akan menjadi User. Proses ini disebut Elaborasi. Tujuan elaborasi tersebut adalah menyesuaikan requirement pemrograman yang sesuai dengan alur bisnis dari setiap Department yang bersangkutan. Pada proses ini juga mockup dari sebuah interface dibuat, sehingga memudahkan UI Designer dalam memvisualkan konten-konten yang telah dibahas pada elaborasi.

### **4. Showcase**

#### **a. User Persona**

Proses User Persona didapatkan melalui proses elaborasi yang diwakilkan oleh Departement Head (DH) sebagai user. Di tahap ini, DH menyampaikan keluhan kesah yang dialami oleh staff yang bertugas menggunakan aplikasi sebelumnya dan

menginginkan update baik dari segi proses bisnis maupun tampilan yang lebih user friendly. User Persona ini dibuat oleh Bussiness Analyst, System Analyst, User Experience, Quality Assurance dalam bentuk User Story yang dibuat di platform tools Project Management yaitu JIRA. Didalam User Story terdapat beberapa bagian diantaranya Deskripsi User Story, Flow Proses, Bussiness Parameter, Skenario untuk Tester dan Mockup sebagai gambaran dalam membuat layout untuk screen user story tersebut. Berikut contoh user story yang terdapat pada JIRA

The image displays two screenshots of a JIRA issue page for the issue titled "Input and Upload Collateral Data" (BPR4-39). The top screenshot shows the issue details, including the description, user interfaces, and dates. The bottom screenshot shows a more detailed view of the user interfaces section, including a list of actions and a mechanism for Pega to assign collateral to be reviewed by CO (Credit Operations) team.

**Issue Details:**

- Title:** Input and Upload Collateral Data
- Type:** Story
- Priority:** High
- Status:** DONE (View Workflow)
- Labels:** None
- Epic Link:** Collateral Data
- Sprint:** BPR4 Sprint 2

**Description:**

As RM, I want to be able to input collateral data, upload collateral document, and select collateral for pledging.

**User interfaces:**

RM is able to do following actions on Pega screen. (Refer to Mockup Input & Upload Collateral Data v.06.xlsx)

1. Input collateral data (in tab Data)
2. Put release collateral flag on existing collateral. (in tab Data)
3. Upload collateral document (in tab Doc Upload)
4. Upload additional document with/without request from CO (in tab Doc Upload)

**Dates:**

- Created: 23/Jan/20 9:50 AM
- Updated: 26/Jun/20 10:32 AM
- Resolved: 27/Apr/20 2:32 PM

**Development:**

- Create branch

**Agile:**

- Action Sprint: BPR4 Sprint 2 ends 20/Jan/20
- View on Board

**Description (Detailed View):**

As RM, I want to be able to input collateral data, upload collateral document, and select collateral for pledging.

**User interfaces:**

RM is able to do following actions on Pega screen. (Refer to Mockup Input & Upload Collateral Data v.06.xlsx)

1. Input collateral data (in tab Data)
2. Put release collateral flag on existing collateral. (in tab Data)
3. Upload collateral document (in tab Doc Upload)
4. Upload additional document with/without request from CO (in tab Doc Upload)
5. Select which collateral to be pledged to which facility (in tab Pledging)
6. Send appraisal request to CO (in tab Send to CO)
7. Send re-appraisal request to CO for existing collateral (in tab Send to CO)

Pega will also provide Local Action "Input and Upload Collateral Data" to be accessed by RM start from Pending-CIFSelection status until Pending-CreditAgreement status.

**Mechanism for Pega to Assign Collateral to be Reviewed by CO (Credit Operations) team:**

- Pega will show screen input and upload Collateral Data after Upload COE Document step
- RM will fill collateral data, upload collateral document, and send appraisal request to CO (if needed), (refer to screenshot Input & Upload Collateral Data)
- Then based on RM choice (to click Send to CO button or click Next button)
  - If RM click on Send to CO button, then Pega will create Chidbase "Appraisal by CO". Chidbase will be assigned to Workflow "Appraisal by CO" that can only be accessed by Team Leader of CO.

*For Workflow of Team Leader CO will be developed under User Story "Collateral"*

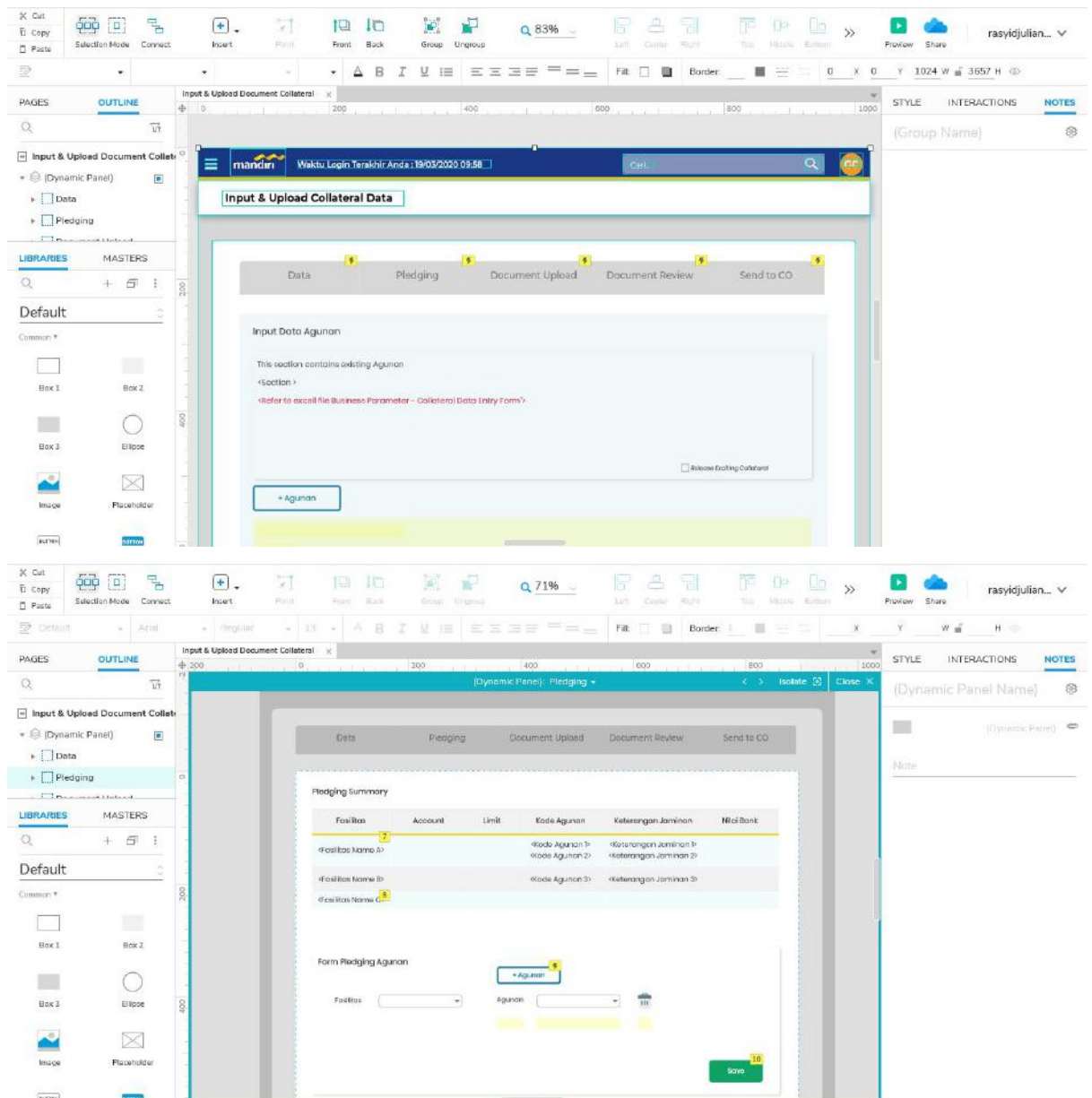
## b. User Journey / Sitemap

Ditahap User Journey/Sitemap dibuat kerangka flow process dari awal nasabah mengajukan kredit untuk UMKM sampai pihak Bank Mandiri melakukan approval kredit tersebut dengan beberapa step dan melibatkan beberapa Departement. Berikut contoh User Journey/Sitemap SME Bank Mandiri



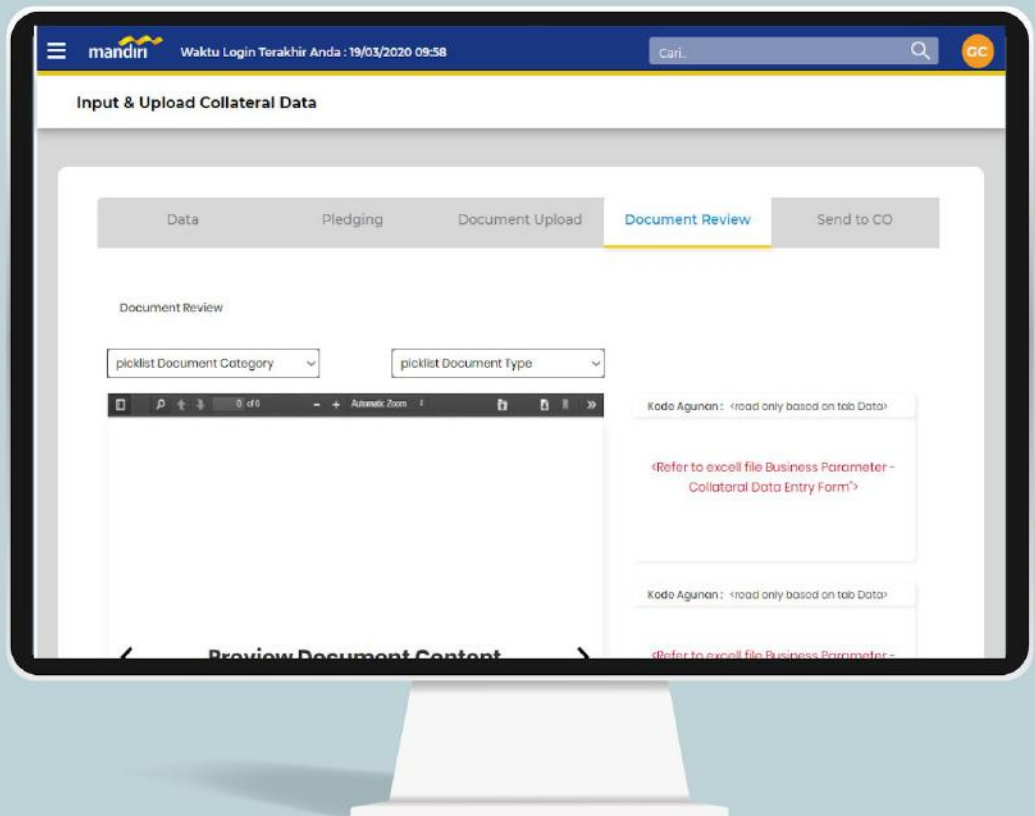
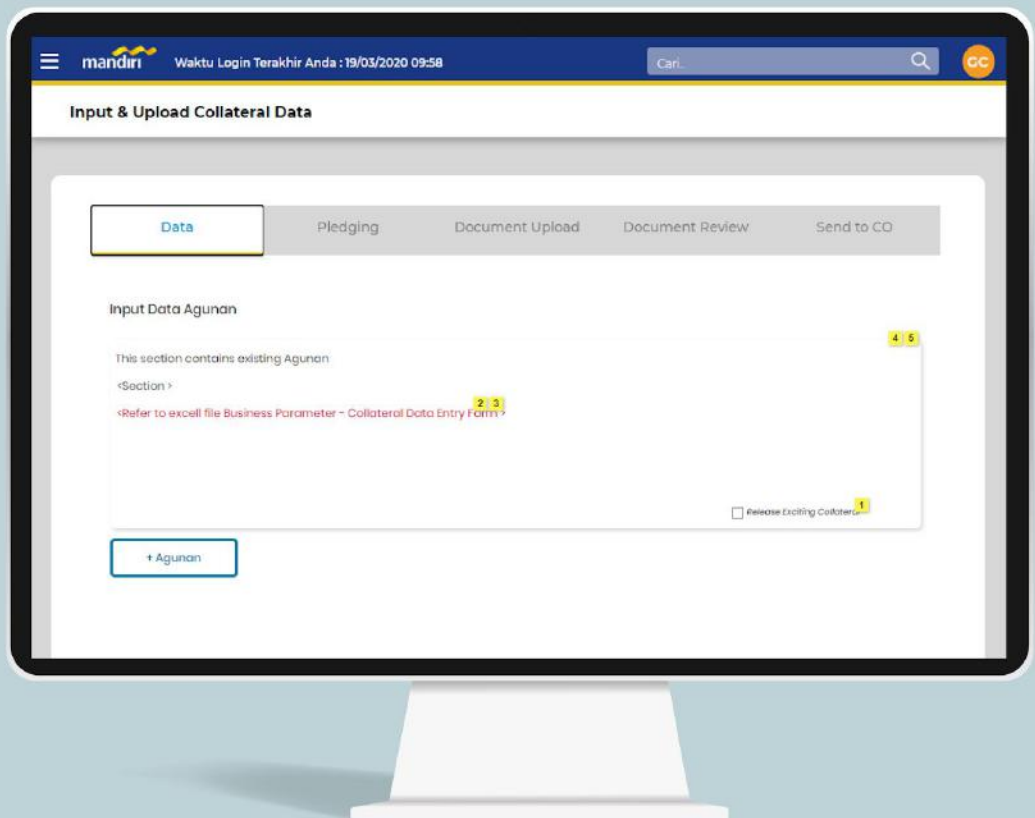
#### d. UI Designer

Ditahap ini UI Designer membuat tampilan dengan bereferensi dari file excel yang di-attach pada JIRA sesuai dengan User Story yang bersangkutan. Pembuatan tampilan tersebut menggunakan Axure RP 8 sebagai tools. Pemilihan Axure RP sebagai tools pembuatan UI Design dikarenakan sudah tersedianya asset yang dibutuhkan seperti table, button, dynamic layout, yang memudahkan UI Designer dalam membuat tampilan serta memudahkan UX Designer memberi logical pada tampilan tersebut. Berikut contoh UI Design



#### e. Prototype

Bersamaan dengan pembuatan tampilan, UI Designer juga membuat prototype dengan menggunakan tools Axure RP yang nantinya akan di show pada Bussiness Analyst dan tim Developer sebagai guide dalam membuat tampilan. Berikut contoh prototype



## 5. Job Desc & Role

Pada project SME Loan Management System Bank Mandiri kali ini, membutuhkan 2 orang UI/UX Designer. Berikut perincian tim UI/UX Designer

### a. Muhammad Rasyid Juliansyah

Sebagai UI/UX Designer bertanggung jawab pembuatan tampilan pada Axure RP yang telah selesai di-review UX Designer dan BA pada User Story di JIRA. Selanjutnya melakukan presentasi prototype pada tim developer. Lalu melakukan implementasi UI pada apps yang telah di build.

### b. Gloria Cristina Maria

Sebagai UI/UX Designer bertanggung jawab mengikuti elaborasi dan pembuatan wireframe bersama BA dan User. Lalu membuat wireframe pada file excel dan melakukan presentasi prototype pada User.

## 6. Hasil

Setelah melalui proses tersebut, hasil UI Design yang telah dibuat, diimplementasikan pada platform Java bersamaan dengan developer di PEGA. Sehingga ketika Sprint deploy telah selesai, tim UI/UX Designer melakukan implementasi pada screen yang telah di-build. Hingga saat ini telah 70% screen yang telah diimplementasikan dari keseluruhan screen yang ada pada project kali ini. Berikut contoh Apps SME Loan Management System Bank Mandiri

