

-  Product Requirement Document (PRD)

-  Daftar Isi
- 1. Project Background
 - 1.1 Kondisi Saat Ini
 - 1.2 Masalah Utama
 - 1.3 Peluang Bisnis
- 2. User Pain Points
 - 2.1 "Transactional Void"
 - 2.2 "Koin Pasif"
 - 2.3 "Lack of Recognition"
 - 2.4 User Persona
- 3. Competitive Benchmarking
 - 3.1 Analisis Kompetitor
 - 3.2 Gap Analysis
 - 3.3 Competitive Opportunity
- 4. Proposed Solutions
 - 4.1 Solution Matrix
 - 4.2 Solution Details
 -  Solution 1: Topremit Elite (Tiering System)
 -  Solution 2: Dynamic TR Coin Multiplier
 -  Solution 3: Smart Redeem
- 5. Hypothesis
 - 5.1 Primary Hypothesis
 - 5.2 Supporting Hypotheses
 - 5.3 Success Logic Flow
- 6. Features
 - 6.1 Feature Breakdown
 - Feature 1: Elite Dashboard (P0 - Must Have)
 - Feature 2: Tiered Perks - Admin Discount (P0 - Must Have)
 - Feature 3: Smart Redeem Toggle (P0 - Must Have)
 - Feature 4: Gamified Milestones (P1 - Should Have)
 - Feature 5: Custom Birthday TR Coins (P2 - Nice to Have)
- 7. Success Metrics
 - 7.1 Primary Metrics
 - 7.2 Secondary Metrics
 - 7.3 Tracking Plan
- 8. Next Scope

- 8.1 Future Iterations (6-12 Months)
 - Phase 2: Topremit for Business Loyalty
 - Phase 3: Social Leaderboard
 - Phase 4: Partner Points Exchange
- 8.2 Roadmap Visual
- Appendix
 - A. Screenshot References
 - B. Technical Requirements
 - C. Risk Assessment

Product Requirement Document (PRD)

Product Name: Topremit Elite: Loyalty Program for Retention & Frequency

Product Manager: Ridho Bintang Aulia

Date: 30 Desember 2025

Version: 1.0



Daftar Isi

1. Project Background
 2. User Pain Points
 3. Competitive Benchmarking
 4. Proposed Solutions
 5. Hypothesis
 6. Features
 7. Success Metrics
 8. Next Scope
-

1. Project Background

1.1 Kondisi Saat Ini

Saat ini, Topremit telah memiliki ekosistem loyalitas yang terdiri dari:

- **TR Coins:** Sistem cashback poin untuk setiap transaksi remitansi
- **Referral Program:** Bonus IDR 120.000 (IDR 40.000 × 3) untuk mengajak teman
- **Affiliate Program:** Komisi untuk partner yang mendaftarkan pengguna baru

Berdasarkan analisis screenshot aplikasi Topremit (Beranda, Referral, Withdrawal, Transfer International)

1.2 Masalah Utama

Ekosistem loyalitas saat ini masih bersifat **transaksional satu arah**:

User Bertransaksi → Mendapat Koin → Withdraw ke Bank

Critical Issues:

1. **Minimum Withdrawal Barrier:** Penarikan TR Coins memiliki minimum IDR 10.000, sehingga koin dengan jumlah kecil menjadi "frozen assets"
2. **Price Sensitivity:** Di pasar remitansi Indonesia yang sangat kompetitif, pengguna mudah berpindah ke kompetitor hanya karena selisih biaya admin Rp5.000
3. **No Differentiation:** Tidak ada pembeda antara pengguna baru dan pengguna setia yang sudah bertahun-tahun menggunakan Topremit

1.3 Peluang Bisnis

Mengubah TR Coins dari sekadar "saldo tambahan" menjadi "**alat retensi strategis**" melalui:

- Sistem tingkatan (tiering) untuk meningkatkan switching cost
- Gamifikasi untuk mendorong engagement berkelanjutan
- Benefit eksklusif yang menciptakan emotional attachment

2. User Pain Points

Poin Evaluasi: 10 Points

2.1 "Transactional Void"

"Saya sudah 2 tahun kirim uang lewat Topremit, tapi perlakuan sama saja dengan pengguna baru."

- Pengguna merasa tidak ada **apresiasi** atas loyalitas mereka
- Tidak ada perbedaan benefit antara user baru vs user setia
- Customer experience terasa **impersonal** dan **transaksional**

2.2 "Koin Pasif"

"Saya punya Rp2.000 koin tapi tidak bisa diapa-apakan..."

- Akumulasi TR Coins terasa **lambat** dan **kurang berguna** untuk transaksi kecil
- Minimum penarikan IDR 10.000 membuat koin di bawah threshold menjadi **dead value**
- Pengguna merasa **sia-sia** mengumpulkan koin receh

2.3 "Lack of Recognition"

"Sebagai pengirim rutin, seharusnya saya dapat sesuatu yang lebih."

- Tidak ada **status sosial** atau keuntungan eksklusif bagi pengirim high-volume
- Target user seperti **UMKM** (pembayaran supplier) dan **orang tua** (kiriman uang anak di luar negeri) tidak mendapat perlakuan khusus
- Potensi customer churn tinggi karena **rendahnya emotional attachment**

2.4 User Persona

Persona	Deskripsi	Pain Point Utama
Ibu Maria (55 thn)	Kirim uang bulanan ke anak di UK	Butuh penghematan admin fee & apresiasi
Pak Budi (42 thn)	UMKM, bayar supplier China 3-4x/bulan	Ingin diskon volume & prioritas support
Andi (28 thn)	Freelancer, terima bayaran USD	Mencari rate terbaik, mudah pindah app

3. Competitive Benchmarking

Poin Evaluasi: 15 Points

3.1 Analisis Kompetitor

Platform	Loyalty System	Keunggulan	Kelemahan
GrabRewards	Tiering: Member → Silver → Gold → Platinum	Prioritas layanan, diskon besar, status sosial	Kompleks, banyak tier
Traveloka Priority	Tier berdasar total transaksi tahunan	CS jalur cepat, kupon eksklusif	Fokus travel, bukan remitansi
Flip	Koin untuk produk digital	Kegunaan instan, fleksibel	Terbatas pada produk digital
Wise (Kompetitor)	Referral fee reduction	Direct savings, transparan	Belum ada sistem poin kuat di Indonesia
Topremit (Current)	TR Coins → Withdraw ke Bank	Simple, clear value	Limited usage, high threshold

3.2 Gap Analysis

GAP UTAMA:

- Topremit memiliki basis poin yang KUAT, namun pemanfaatannya masih TERBATAS pada:
- Penarikan manual ke rekening bank
 - Minimum threshold Rp10.000
 - Tidak ada tier/status untuk user loyal

3.3 Competitive Opportunity

Celah di mana Topremit bisa **menang**:

- 1. Empathy-based Loyalty:** Fokus pada kebutuhan emosional user (pengakuan, apresiasi)
- 2. Instant Value:** Koin bisa langsung digunakan tanpa minimum
- 3. Status & Exclusivity:** Tier sistem yang memberikan prestige

4. Proposed Solutions

Poin Evaluasi: 30 Points

4.1 Solution Matrix

Proposed Solution	Impact	Effort	Priority
Topremit Elite (Tiering System)	● HIGH	● MEDIUM	P0
Dynamic TR Coin Multiplier	● HIGH	● LOW	P0
Smart Redeem (No Minimum)	● HIGH	● LOW	P0
Gamified Milestones	● MEDIUM	● LOW	P1
Birthday Bonus Coins	● MEDIUM	● LOW	P2

4.2 Solution Details

Solution 1: Topremit Elite (Tiering System)

Deskripsi: Membagi pengguna ke dalam 3 tier berdasarkan volume transaksi 6 bulan terakhir.

Tier	Syarat (6 bulan)	Benefit Utama
Explorer	0-2 transaksi	Standar TR Coins (1x)
Pro	3-5 transaksi	1.5x Coins + Diskon Admin 25%
Elite	6+ transaksi	2x Coins + FREE Admin Fee + Priority CS

Impact: HIGH - Meningkatkan Customer Lifetime Value (CLV) karena pengguna mengejar status tier

Effort: MEDIUM - Butuh 3-4 bulan (Backend logic, tier calculation, UI updates)

Solution 2: Dynamic TR Coin Multiplier

Deskripsi: Tier lebih tinggi mendapatkan koin lebih banyak per transaksi

Tier	Multiplier	Contoh (Transaksi Rp5jt)
Explorer	1x	5.000 coins
Pro	1.5x	7.500 coins
Elite	2x	10.000 coins

Impact: HIGH - Meningkatkan frekuensi transaksi agar koin cepat terkumpul

Effort: LOW - Butuh 1-2 bulan (Modify coin calculation engine)

Solution 3: Smart Redeem

Deskripsi: Gunakan TR Coins untuk memotong biaya admin langsung di checkout, tanpa minimum saldo.

Before:

TR Coins Rp2.000 → Tidak bisa ditarik (min Rp10.000)

After (Smart Redeem):

Biaya Admin Rp45.000 - TR Coins Rp2.000 = Bayar Rp43.000

Impact: HIGH - Semua koin jadi valuable, meningkatkan satisfaction

Effort: LOW - Butuh 1-2 bulan (Toggle di checkout page)

5. Hypothesis

Poin Evaluasi: 10 Points

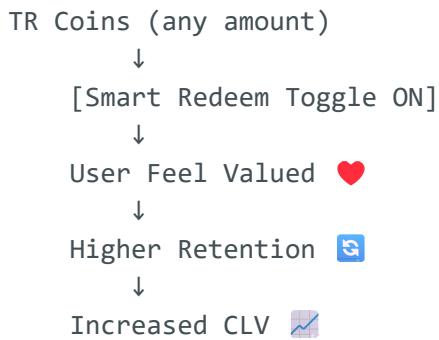
5.1 Primary Hypothesis

"Dengan mengimplementasikan Topremit Elite (Tiering System), kita akan meningkatkan Retention Rate sebesar 25% karena pengguna akan merasa rugi kehilangan benefit Free Admin Fee (di tier Elite) jika mereka pindah ke aplikasi kompetitor."

5.2 Supporting Hypotheses

#	Hypothesis	Validation Method
H1	User tier Elite akan melakukan 2x lebih banyak transaksi dari Explorer	A/B test 3 bulan
H2	Smart Redeem akan digunakan oleh >40% user dalam transaksi	Feature adoption tracking
H3	Tier naik akan menciptakan "loss aversion" sehingga churn menurun	Cohort analysis

5.3 Success Logic Flow



6. Features

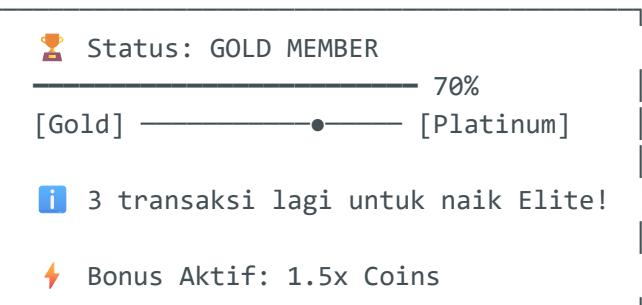
Poin Evaluasi: 35 Points

6.1 Feature Breakdown

Feature 1: Elite Dashboard (P0 - Must Have)

Attribute	Description
User Story	Sebagai user, saya ingin melihat progres tier saya, agar saya tahu berapa transaksi lagi untuk naik level.
UAC 1	User bisa melihat progress bar di menu "Profil"
UAC 2	Menampilkan daftar benefit aktif sesuai tier
UAC 3	Notifikasi push saat hampir naik tier (1 transaksi lagi)
Priority	P0 - Must Have

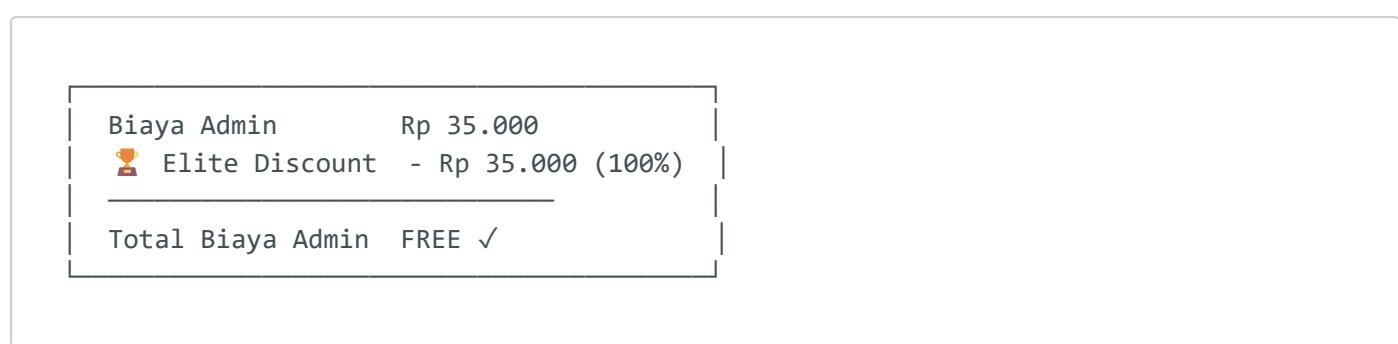
UI Wireframe:



Feature 2: Tiered Perks - Admin Discount (P0 - Must Have)

Attribute	Description
User Story	Sebagai user tier "Elite", saya ingin diskon biaya admin otomatis, agar pengiriman uang lebih murah.
UAC 1	Sistem otomatis memotong biaya admin di halaman checkout berdasarkan tier
UAC 2	Label "Elite Discount Applied" ditampilkan
UAC 3	Breakdown fee menunjukkan harga normal vs harga setelah diskon
Priority	P0 - Must Have

Checkout Flow:



Feature 3: Smart Redeem Toggle (P0 - Must Have)

Attribute	Description
User Story	Sebagai user, saya ingin menggunakan saldo TR Coins untuk memotong biaya admin langsung, agar transaksi lebih hemat.
UAC 1	Toggle "Gunakan TR Coins" muncul di halaman konfirmasi
UAC 2	Potongan biaya admin real-time saat toggle ON
UAC 3	Saldo koin berkurang otomatis setelah transaksi selesai
UAC 4	Tidak ada minimum saldo untuk menggunakan fitur ini
Priority	P0 - Must Have

Feature 4: Gamified Milestones (P1 - Should Have)

Attribute	Description
User Story	Sebagai user, saya ingin dapat koin tambahan saat mencapai target tertentu (misal: kirim 5x sebulan), agar saya termotivasi.
UAC 1	Popup selamat muncul saat milestone tercapai
UAC 2	Koin bonus otomatis masuk ke saldo TR Coins
UAC 3	Daftar milestone tersedia di halaman Rewards
Priority	P1 - Should Have

Milestone Examples:

Milestone	Reward
First Transaction	+5.000 coins
5 Transactions/Month	+10.000 coins
Birthday Month	+15.000 coins
Referral Success	+40.000 coins

Feature 5: Custom Birthday TR Coins (P2 - Nice to Have)

Attribute	Description
User Story	Sebagai user, saya ingin mendapat bonus koin di hari ulang tahun saya, agar saya merasa dihargai.
UAC 1	Notifikasi "Happy Birthday" dengan bonus koin
UAC 2	Bonus berlaku selama bulan ulang tahun
Priority	P2 - Nice to Have

#KepodanPeka: Detail kecil seperti birthday coins menciptakan emotional connection yang kuat.

7. Success Metrics

Poin Evaluasi: 10 Points

7.1 Primary Metrics

Metric	Current	Target	Measurement
Retention Rate (MoM)	~60%	75% (+15%)	% user kembali bertransaksi bulan berikutnya
Avg Transaction Frequency	1.2x/bulan	2x/bulan	Rata-rata transaksi per user per bulan
Customer Lifetime Value	-	+25%	Total revenue per customer lifetime

7.2 Secondary Metrics

Metric	Target	Description
Redemption Rate	>35%	% transaksi yang menggunakan Smart Redeem
Tier Upgrade Rate	>20%	% user yang naik tier dalam 6 bulan
NPS Score	+10 pts	Net Promoter Score improvement
Feature Adoption	>50%	% user yang melihat Elite Dashboard

7.3 Tracking Plan



ANALYTICS DASHBOARD

- Daily: Active users by tier
- Weekly: Redemption rate, feature adoption
- Monthly: Retention cohort, CLV calculation
- Quarterly: Business impact review

8. Next Scope

Poin Evaluasi: 10 Points

8.1 Future Iterations (6-12 Months)

Phase 2: Topremit for Business Loyalty

- Fitur khusus untuk **pemilik bisnis** dengan limit pengiriman besar
- Dedicated account manager untuk Elite Business tier
- Invoice management & bulk transfer features

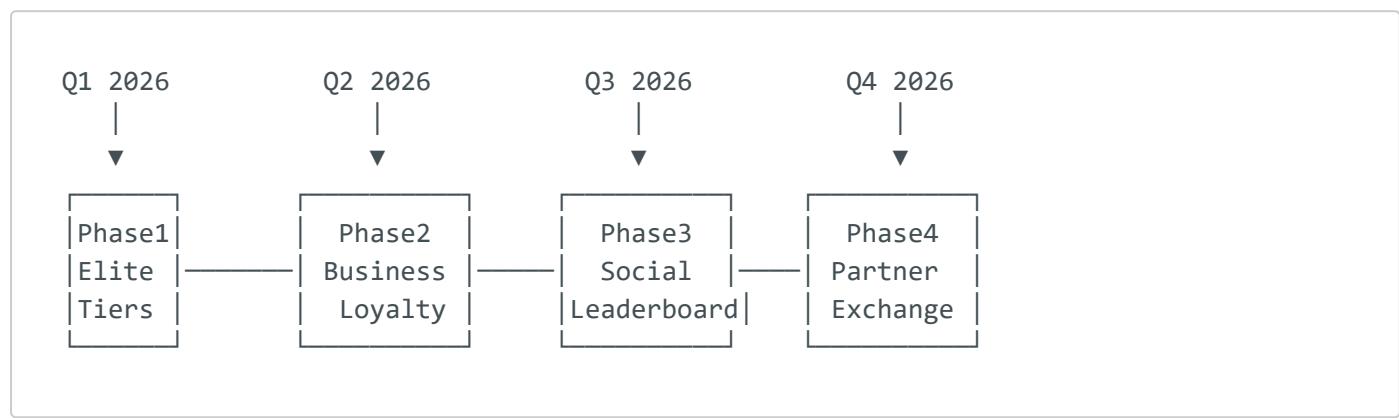
Phase 3: Social Leaderboard

- Menampilkan peringkat "**Top Contributor**" untuk komunitas pengirim
- Segmentasi berdasarkan negara tujuan (Top Sender Indo → Australia)
- Badge & achievement system

Phase 4: Partner Points Exchange

- Menukarkan TR Coins menjadi **AirAsia Points**, GrabRewards, atau e-wallet
- Partnership dengan merchant untuk redeem langsung
- Meningkatkan likuiditas dan perceived value koin

8.2 Roadmap Visual



Appendix

A. Screenshot References

Screenshots yang digunakan sebagai basis analisis:

1. TR Coins Withdrawal Page - Minimum penarikan IDR 10.000
2. Referral Page - Bonus IDR 40.000 × 3
3. Affiliate Program Page - Program komisi partner
4. Home Page - Fitur utama dan banner
5. Transfer International Page - Flow pengiriman uang

B. Technical Requirements

Requirement	Description
Backend	Tier calculation engine, dynamic fee engine
Frontend	Elite dashboard UI, Smart Redeem toggle
Database	User tier history, milestone tracking
Analytics	Event tracking, cohort analysis

C. Risk Assessment

Risk	Mitigation
User confusion about tier system	Clear onboarding & in-app education
Fraud pada referral	Verification requirements
High discount impact on revenue	Cap on maximum discount per user

Document Status:  Complete

Last Updated: 30 Desember 2025

Prepared by: Ridho Bintang Aulia - Product Manager Candidate

"Turning Transactions into Relationships"

#KepodanPeka #TopremitElite