

## Pertanyaan

1. Kalian akan diminta untuk melakukan observasi dan memikirkan cara untuk meningkatkan kualitas suatu produk atau layanan perbankan. Rancangan Project harus sesuai dengan tahapan design thinking yang sudah dipaparkan dalam kelas. PR ini akan menilai bagaimana pemahaman kalian tentang design thinking baik secara teori dan pengaplikasiannya.
2. Ubah persona yang Anda identifikasi selama penelitian menjadi alat yang dapat Anda gunakan untuk membuat keputusan desain. Anda sebaiknya hanya mendesain maksimal untuk dua persona, meskipun riset Anda menghasilkan lebih dari dua persona. Persona harus mencakup campuran informasi dari orang yang Anda wawancarai dengan tujuan dan kebutuhan yang sama.

### Saran:

- Kembangkan model yang Anda mulai di kelas.
  - Gunakan template yang sudah disediakan.
3. Competitor Analysis: Lanjutkan analisis kompetitif Anda. Identifikasi siapa 2-3 pesaing Anda dan apa yang mereka lakukan. Ingat, Anda bertanggung jawab untuk memilih kriteria yang ingin Anda bandingkan. Pilih salah satu struktur yang ditampilkan dalam kelas: Prioritas Fitur atau Pro/Kontra.

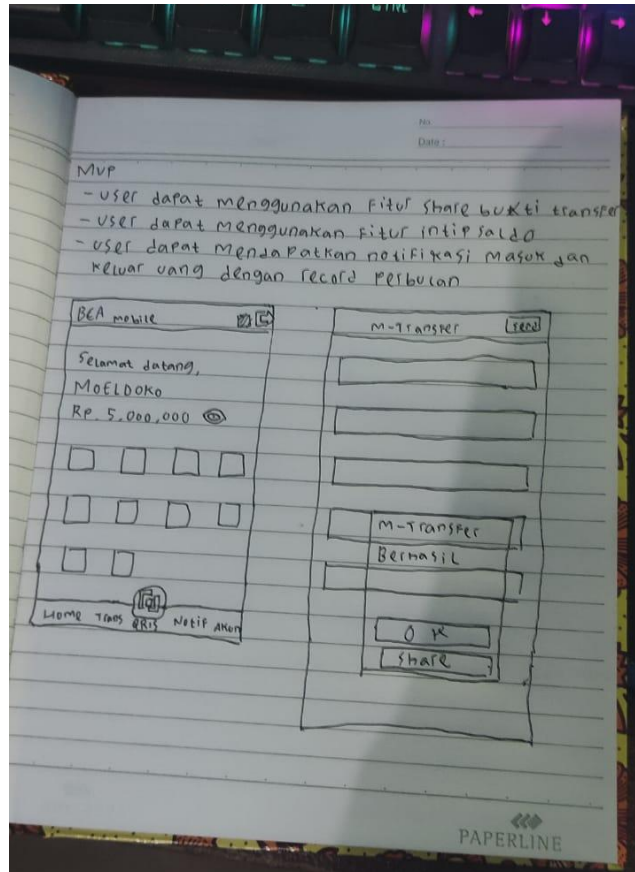
## Jawab:

1. Layanan Perbankan: BCA Mobile

Tahapan	Kegiatan & Hasil Kegiatan
Empathy	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tipe Risetnya adalah riset kualitatif.</li><li>- Metodenya adalah Heuristic Evaluation.</li><li>- Orang tua yang merupakan nasabah perbankan pribadi yang aktif menggunakan BCA Mobile untuk berbagai transaksi dan layanan perbankan.</li></ul> <p>Hasil Riset</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengguna merasa kesulitan menemukan fitur-fitur tertentu seperti melihat riwayat transfer dana contohnya ketika selesai melakukan transaksi dan ingin share bukti transaksi maka tidak ada fitur share, pengguna diharuskan screenshot tersendiri, apabila terlewat pengguna sulit menemukan bukti transaksi</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketidakjelasan dalam validasi input dan pesan kesalahan saat pengguna melakukan mutasi rekening terdapat notifikasi</li> <li>- Respons sistem yang lambat pada beberapa tahap proses transaksi contohnya ketika lampu indikator belum menyala hijau maka proses transaksi ataupun lainnya tidak bisa digunakan. terkadang sangat lama menunggu untuk lampu indikator berwarna hijau</li> <li>- Konsistensi dalam desain dan tata letak antarmuka yang perlu ditingkatkan.</li> </ul>
Define	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengolahnya dengan mengidentifikasi pola-pola permasalahan yang paling signifikan dan relevan dengan pengguna.</li> <li>- Akan menciptakan insight berdasarkan data yang didapat, seperti "Pengguna kesulitan dalam navigasi antarmuka aplikasi BCA Mobile."</li> </ul> <p>HMW:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana kita dapat membuat navigasi dalam BCA Mobile lebih intuitif bagi pengguna?</li> <li>- Bagaimana cara menyederhanakan proses cek saldo dalam aplikasi Mobile Banking BCA dan memberikan panduan yang lebih baik dalam mengatasi masalah terkait?</li> <li>- Bagaimana cara mempermudah pengguna ketika melakukan transaksi?</li> </ul>
Ideate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk mendapatkan ide-ide, Akan mengadakan sesi brainstorming dengan tim desain dan pengembangan.</li> </ul> <p>Ide-Ide:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mencakup perbaikan tata letak antarmuka</li> <li>- peningkatan konsistensi desain.</li> <li>- optimisasi respons sistem</li> </ul>

## Prototype



## 2. User Persona



Nama: Moeldoko

<p><b>BIOGRAPHY</b></p> <p>Seorang pensiunan TNI yang telah pensiun dari pekerjaannya dengan kehidupannya mengelola uang pensiun setiap bulannya, belanja kebutuhan rumah tangga dan membiayai anak sekolah</p>	<p><b>GOALS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memantau saldo dan transaksi secara berkala untuk mengatur pengeluaran dan menghindari penyaluran dana yang berlebihan</li> <li>- Fitur share bukti transaksi apabila ada kendala screenshot di handphone</li> </ul>
<p><b>WANTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan dalam cek saldo, informasi tagihan bulanan dan notifikasi pengeluaran dan pemasukan selama sebulan.</li> </ul> <p><b>NEEDS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengharapkan pemberitahuan langsung setiap kali ada transaksi masuk dan keluar agar tetap up to date dengan keuangan yang dimilikinya selama sebulan.</li> <li>- Mengharapkan adanya fitur share bukti transaksi apabila ada kendala screenshot di handphone</li> </ul>	<p><b>FRUSTRATIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sering merasa khawatir akan dana yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan setiap bulannya yaitu belanja kebutuhan rumah tangga, dan membiayai anak sekolah</li> <li>- Kadang Kesulitan apabila handphone tidak bisa screenshot setelah melakukan transaksi maka bukti transaksi entah dimana kita bisa melihatnya kembali</li> </ul>

### 3. Pesaing (Kompetitor)

Pesaing	Nama	Deskripsi
Pesaing 1	Livin Mandiri Mobile	Livin Mandiri Mobile adalah pesaing karena mereka juga menawarkan layanan perbankan melalui aplikasi mobile, seperti yang dilakukan oleh BCA Mobile. Keduanya bersaing untuk menarik nasabah yang mencari kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan melalui ponsel mereka. Persaingan antara aplikasi perbankan mobile ini terutama terjadi di pasar perbankan ritel di Indonesia.
Pesaing 2	Bank Jago	Bank Jago menjadi pesaing karena mereka bersaing dalam ranah bank digital dan aplikasi perbankan mobile. Mereka mengincar segmen pasar yang sama dengan BCA Mobile, yaitu

		nasabah perbankan yang menginginkan pengalaman perbankan yang modern dan efisien. Persaingan ini dapat mendorong kedua pihak untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka.
Pesaing 3	BNi Mobile	BNi Mobile menjadi pesaing karena mereka juga beroperasi dalam sektor perbankan mobile di Indonesia. Seperti BCA Mobile, mereka menawarkan layanan perbankan melalui aplikasi mobile untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan akses perbankan yang mudah dan cepat. Persaingan ini menciptakan tekanan untuk terus meningkatkan kualitas dan fitur-fitur dalam aplikasi perbankan mobile.