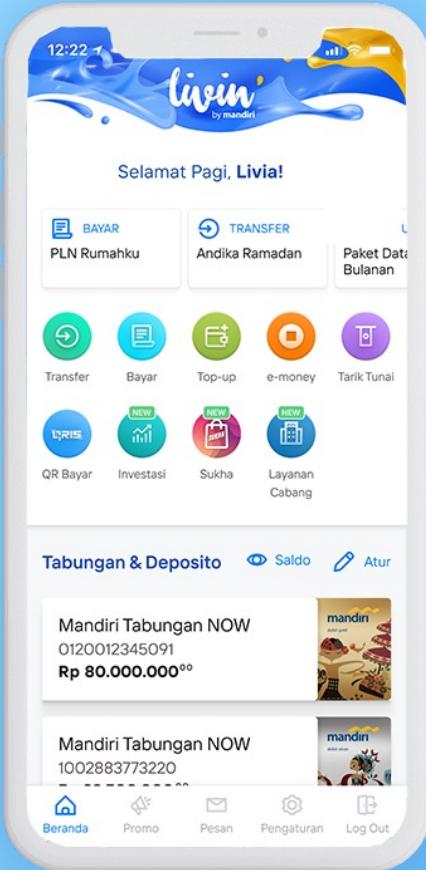




# Livin' by Mandiri

By : Vidira Anindita Ramya



Livin' by Mandiri merupakan aplikasi mobile banking dari Bank Mandiri yang membantu nasabah untuk kelola keuangan dengan mudah. Livin' by Mandiri telah mengalami pembaharuan dari yang sebelumnya berlogo biru, saat ini berlogo kuning dengan hadirnya beberapa fitur baru.

Sederet fitur canggih, mulai dari tarik tunai tanpa kartu, fitur e-wallet, buka rekening (tabungan, deposito, rencana) hingga mengajukan kartu kredit bisa dilakukan dengan mudah via aplikasi ini.

# Tahapan Empathy

## Kegiatan & Hasil Kegiatan

- Tipe riset yang dilakukan yaitu **Riset Sekunder**.
- Metode yang dilakukan yaitu **Review dari App Store**.
- Pengguna yang akan ditemui **Masyarakat Umum**.
- Hasil data dari riset ini yaitu dapat dikatakan bahwa banyak sekali user yang mengeluh akan adanya update dan maintenance yang sering kali terjadi, serta maintenance ini terjadi tanpa melihat waktu. Selain itu, aplikasi ini juga masih sering mengalami error dan trouble.

Terlalu banyak maintance

★★★★★

Fri

Bitrilllliiii

Tidak masalah terlalu banyak, asal pemberitahuan dulu dan jangan di jam sibuk

Gak bsa dibuka

★★★★★

20 Aug

lustigpuji

Ini gimana ya habis updt knp kd gk bsa dibuka apk nya???

Not Responding

★★★★★

edited 1y ago

Nawdira

Pas diupgrade malah makin lelet, fitur ganti kartu debit yang tadinya ada disini malah gak ada. Kurang smooth masih suka logout sendiri kalo memang belum siap memperbaiki aplikasi kenapa harus ngeluarin yg baru sih. Sekelas bank mandiri masa mbanking kaya gini

Buruk

★★★★★

Sat

Wondormi

Terlalu banyak maintenance nya kalau dah jam 00.00 keatas maintenance terus..

Tidak bisa masuk ke apk by mandiri

★★★★★

18 Aug

pppqpa

setelah saya update knpa ya ga bisa masuk apk livin by mandirinya, tepental trs bisa ga di perbaiki bug seperti itu???????

Tolng gk ush kaya gini

★★★★★

Tue

Gregandre2

Ini mandiri harus ganti sisitemnya 3jam ya..? Solnya dari jm 12 mlm ampe jm 3 ko kaga bisa ..? Pdhl pake apk ini biar mudah kalau ada imerjensi tpi Malah kaga bisa dipake

Ribet

★★★★★

Update mulu ini aplikasi, perasaan seblm livin aman2 aja jarang banged update. 🤦 Ga semua hp memiliki memory cukup untuk update yg ga penting. Tolong tingkatkan pelayanan anda, terutama saat malam hari, LIVIN sering sekali eror. Jika perencanaan tidak matang dan pengembang tidak kompeten lebih baik kembali ke aplikasi lama yang tidak menyusahkan. No rek setelah transaksi tidak tersimpan otomatis, sangat menyusahkan karena mesti input no rek setiap kali transaksi 😞

MANDIRI BROKEN

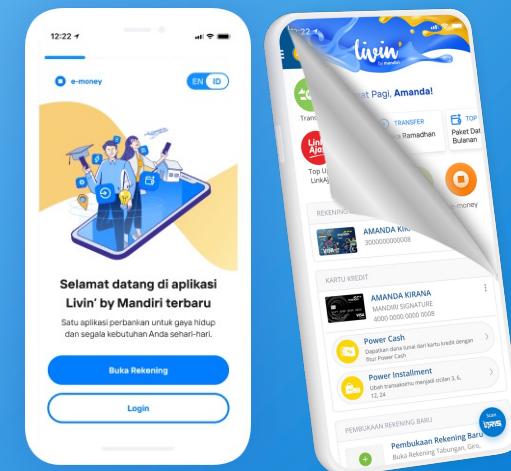
★★★★★

Fri

JIIINN10

mandiri sekarang sering sekali pemeliharaan dan tidak mengenal waktu!

selamat, nasabah pertama yang sudah kecewa dan akan bertambah lagi kedepan nya!



Eror Mulu Nih Aplikasi

★★★★★

Fri

Piw\*\*

Kurang2in Eror, Kalo Orng Lagi Butuh Susah Juga

Aplikasi sering error

★★★★★

Fri

Haris1209

Tiba tiba tidak bisa transaksi, no rek tersimpan sering tidak lansung muncul, top up dana nomor hp tidak di kenal padahal sering transaksi di situ

...	21 Aug	tacovito
★★★★★		
UI bagus, paling bagus dari semua mbanking. Cuman sering bgt maintenance mulai tengah malam. Tolonglah, org jam segitu masih ada yg mau transaksi pake livin loh.		
<b>Maintenance</b>	Fri	
★★★★★		poer.....
Kalau maintenance mbok ya jangan jam orang butuh toya ,hadeeeeuhhh		
<b>Hadeuh</b>	Fri	
★★★★★		kumaha ieu
Gimanaaa ini semjak diupdate jadi error gakebuka heuhhhh		
<b>Aplikasi ga jelas</b>	Fri	
★★★★★		ysfanugroho
Di butuhkan tapi sering pemeliharan lah, server sibuk lah, maintenance lah. Beda jauh sama bca mobile yg gampang ga ribet tolong lah per mudah nasabah		
<b>Layanan</b>	Fri	
★★★★★		bangcesar
Siang siang trouble apa maksudnya ini ?		
<b>Keluhan</b>	24 Dec	sukmapramudya
★★★★★		
Terlalu sering update		
<b>Kebanyakan update deh ribet bgt</b>	23 May	
★★★★★		livin gimana sih
Tolong lah ga semua hp space nya besar jgn sering2 update		
<b>Can</b>	19 Aug	
★★★★★		Bashar Meshal
Kenapa jadi lambat setelah update?		
<b>Kurang</b>	20 Aug	
★★★★★		Bukan admin
Setelah melakukan update terbaru malah ga bisa masuk aplikasi (fc terus)		
<b>Update mulu</b>	20 Aug	
★★★★★		mrivad russadi
Update mulu		
<b>Eror</b>	1y ago	
★★★★★		yogielazuardi
Kok gak bisa dibuka? Kemarin sebelum update bisa aman2 aja.		
Tolong di prbaiki min		
<b>Sering eror</b>	24 Aug	
★★★★★		tugrape
Knapa sih maintenance muluk, pas jam sibuk2 lagi		
<b>Apk livin</b>	edited Fri	
★★★★★		kslelkfnfjdkdkd
Apk nya pembaharuan mulu klo kepet suka sulit ,makan memori isi hp bukan buat livin doang atuh ihhh . Udh gtu pernah gagal verifikasi muka padahal muka sendiri trs isi pasword 2x langsung ngulang lagi livinnya lg buru buru banget pakek acara begitu segala verifikasi muka gagal padahal ga ganti muka 😞 update mulu aja kerjaannya ni livin		
<b>Gak jelas</b>	23 Aug	
★★★★★		Dhika Vnz
Overall udah bagus, semuanya gampang dan cepat, tapi tiba sering gabisa di pakai transaksi alasan pemeliharaan, kalau keseringan begini, jadi malas nyimpen duit atau transaksi disini, ketuan pakai app bank lain gak kebanyakan maintenance		
<b>Terlalu sering trouble</b>	Fri	
★★★★★		bhbjkkmk
Pas dibutuhin slalu trouble . Sering update gak jelas		



# Tahapan Define

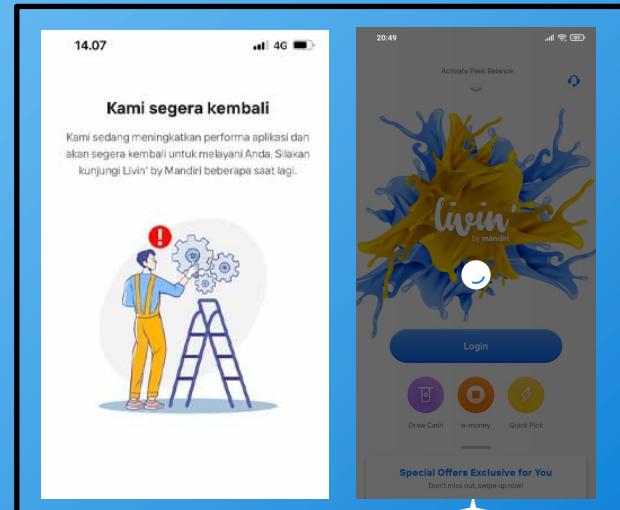
## Kegiatan & Hasil Kegiatan

Dari data-data yang ada maka kita harus meminimalisir system update, maintenance, error dan trouble.

### HMW

1. Bagaimana cara kita dalam meminimalisir system update sehingga tidak menimbulkan masalah (bug) pada aplikasi ?
2. Bagaimana cara kita agar tidak sering terjadi maintenance pada aplikasi ? \*
3. Bagaimana cara kita jika terjadi maintenance tidak mengganggu experience user ketika sedang menggunakan aplikasi ?
4. Bagaimana cara kita meminimalisir terjadinya error dan trouble pada aplikasi ini ?
5. Bagaimana cara kita untuk membuat user paham akan error dan trouble yang terjadi pada aplikasi ini ?

1. Mengurangi terjadinya update
2. Mengurangi maintenance
3. Mengurangi error dan trouble.



# Tahapan Ideate

## Kegiatan & Hasil Kegiatan

Membuatkan update aplikasi dalam satu sekaligus

Memastikan update aplikasi telah berjalan dengan baik pada tahap testing

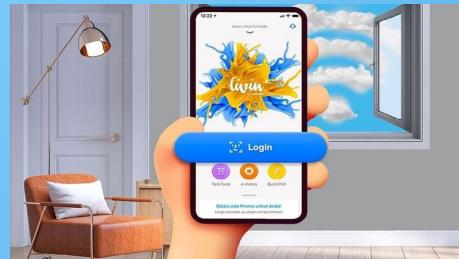
Melakukan testing jangka panjang agar tidak terjadi maintenance

Memberikan pemberitahuan sebelumnya pada user apabila terjadi maintenance

Melakukan maintenance di waktu para user beristirahat

Memberikan deskripsi dengan jelas pada laman error dan trouble

Memberikan informasi kepada user akan alasan terjadinya error atau trouble



Final ide yang akan direalisasikan :

Membuatkan update dalam satu sekaligus

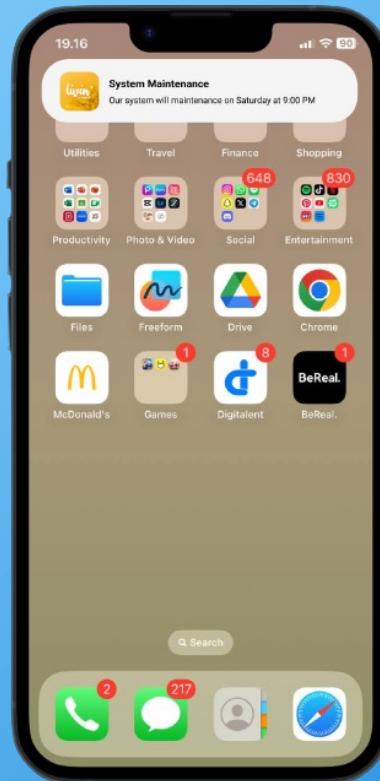
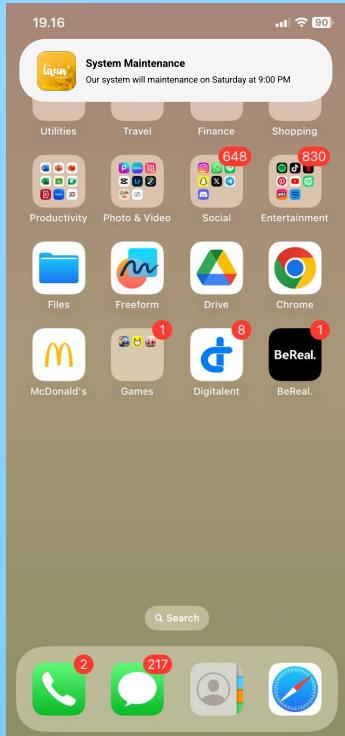
Memberikan pemberitahuan sebelumnya pada user apabila terjadi maintenance

Memastikan update aplikasi telah berjalan dengan baik pada tahap testing

Memberikan informasi kepada user akan alasan terjadinya error atau trouble

# Tahapan Prototype

## Kegiatan & Hasil Kegiatan





# User Persona



#### Bio dan Demografis

Nama : Regina Salsabilla M  
Umur : 20 tahun  
Pekerjaan: Mahasiswa  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl. MT Haryono gg Ceria No.97A bago,tulungagung

#### Cerita dan Skenario

User sering sekali menggunakan aplikasi, namun kendalanya pada saat masuk ke aplikasi, fitur geser ke bawah untuk intip saldo terkadang saldoanya tidak muncul.

#### Perilaku

- Kebiasaan user ini ketika menggunakan aplikasi yaitu top up e-money, menabung, transfer, dan penggunaan untuk QRIS.
- User sering menggunakan aplikasi ini karena terdapat berbagai macam yang dia butuhkan seperti poin pertama.
- Jika ada maintenance user beralih ke aplikasi hiburan seperti tiktok dan lain sebagainya.
- Apabila keperluan user ini urgent, maka berakhir menunggu dan tidak menduakan aplikasi ini.

#### Tujuan dan Kebutuhan

User bertujuan menggunakan aplikasi ini untuk menyimpan uang, apalagi orang tuanya juga menggunakan Mandiri, sehingga sangat memudahkan antar satu sama lain dalam bertransaksi dan lain sebagainya. User sangat membutuhkan aplikasi ini untuk top up e-money, QRIS untuk membeli/memesan tiket kereta.



#### Bio dan Demografis

Nama : M. Dwi Cahyo  
Umur : 20 tahun  
Pekerjaan: Mahasiswa  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Ketintang Timur  
PTT 1 No.39, Surabaya

#### Cerita dan Skenario

User sering sekali menggunakan aplikasi ini, namun kendalanya hanya pada aplikasinya yang tiba-tiba ngehang dengan sendirinya tanpa sebab dan kejelasan.

#### Perilaku

- Kebiasaan user ini ketika menggunakan aplikasi yaitu sebagai pengeluaran sehari-hari, seperti pembayaran atau top up e-money.
- User sering menggunakan aplikasi ini untuk melihat saldo e-wallet.
- Jika ada maintenance user akan beralih ke aplikasi perbankan lainnya.
- User sudah terbiasa menggunakan aplikasi ini, sehingga tidak membaca deskripsi yang ada ketika pemakaian.

#### Tujuan dan Kebutuhan

User menggunakan aplikasi ini dengan tujuan untuk menyimpan uang sebagai pengeluaran sehari-harinya, agar tracking flow uang dari user mudah diketahui dan dipantau. Selain itu, user ini memiliki 2 tabungan, yang dimana tabungan satunya untuk uang dingin, sedangkan yang satunya lagi untuk pengeluaran.

# Analisis Kompetitor



Nama	Deskripsi
Pesaing 1	BCA Memiliki banyak layanan dan fitur yang sama dengan produk kami, ATM Setor Tunai yang banyak, dan jarang mengalami error/trouble.
Pesaing 2	BNI Memiliki kelebihan fitur transfer/top up e-money yang tidak perlu memasukkan kode penyedia jasa terlebih dahulu.
Pesaing 3	LINE Bank Tidak memiliki biaya administrasi, baik bulanan maupun saat transfer, serta bisa tarik tunai di semua bank yang memiliki logo 'atm bersama' dan tidak kena biaya admin.

# Terima Kasih

