

Nama : Reza Pahlevi Kurniawan

Kelompok : 2

Soal 1

A. Empathy

Berikut adalah research plan untuk meningkatkan kualitas aplikasi BCA Mobile

1. Background

BCA mobile adalah salah satu aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh BCA untuk memanjakan nasabahnya dalam melakukan kegiatan perbankan dengan memanfaatkan aplikasi yang bisa di jalankan di berbagai platform seperti Android maupun IOS.

BCA mengklaim bahwa aplikasi tersebut sudah nyaman, praktis, dan mudah digunakan, namun saya menemukan banyak pengguna BCA Mobile yang tidak puas dengan user experience di beberapa fitur, hal tersebut di dapatkan dari rating dan reviews yang menyatakan bahwa pengguna kurang puas dengan user experience dan user interface aplikasi BCA Mobile.

Untuk itu saya memutuskan untuk melakukan riset guna mendapatkan pengetahuan lebih lanjut mengenai kelebihan dan kekurangan dari aplikasi BCA Mobile yang dirasakan oleh pengguna.

2. Objective Research

- Mengetahui kepuasan pengguna terhadap user interface BCA Mobile
- Mengetahui permasalahan pengguna saat menggunakan BCA Mobile
- Mengetahui apakah terdapat kesulitan dan kerumitan saat menggunakan fitur BCA Mobile

3. Research Methods

- User Interviews

4. Research Participant Profiles

- Pengguna BCA Mobile yang berusia 20-25 tahun

5. Research Question and Answer

User interview dilakukan dengan 6 pengguna BCA Mobile yang berusia 20-25 tahun.

No	Pertanyaan	Nama User	Jawaban
1	Mengapa Anda menggunakan BCA Mobile?	Nisrina	Karena banyak pengguna BCA di lingkungan saya
		Riska	Untuk keperluan kerja diwajibkan menggunakan BCA
		Manda	Karena keluarga saya menggunakan BCA semua
		Rany	Untuk keperluan kerja
		Abi	Karena pengguna BCA sangat banyak dan sudah terpercaya
		Nurul	Karena BCA sudah terpercaya
2	Apa pendapat anda mengenai tampilan antarmuka aplikasi BCA Mobile?	Nisrina	Lumayan bagus, tidak membingungkan
		Riska	Tampilannya sedikit kuno tapi mudah digunakan
		Manda	Biasa aja

		Rany	Tampilannya kurang modern
		Abi	Tampilannya lumayan bagus karena bersih dan mudah digunakan
		Nurul	Cukup baik dan mudah digunakan
3	Apakah tampilan antarmuka aplikasi BCA Mobile sudah memberikan informasi yang jelas?	Nisrina	Iya
		Riska	Iya
		Manda	Iya
		Rany	Iya
		Abi	Iya
		Nurul	Iya
4	Fitur apa yang paling sering anda gunakan?	Nisrina	m-Transfer dan QRIS
		Riska	Flazz dan QRIS
		Manda	Flazz dan QRIS
		Rany	Flazz m-Transfer
		Abi	Info Saldo
		Nurul	Cardless
5	Seberapa mudah bagi Anda memahami cara menggunakan fitur tersebut saat pertama kali menggunakannya?	Nisrina	Untuk m-Transfer lumayan sulit karena awal pemakaian saya tidak tau kalau harus mendaftarkan rekening dulu sebelum melakukan transfer.
		Riska	Cukup mudah
		Manda	Sangat mudah
		Rany	Cukup mudah
		Abi	Sangat mudah
		Nurul	Sangat mudah
6	Ketika menggunakan fitur tersebut, apa tujuan utama Anda?	Nisrina	m-Transfer untuk belanja di e-commerce. QRIS untuk beli makan dan jajan.
		Riska	Flazz untuk cek saldo dan top up kartu Flazz karna digunakan setiap hari untuk naik KRL. QRIS untuk beli makan
		Manda	Flazz untuk top up kartu karna digunakan untuk bayar parker. QRIS untuk jajan.
		Rany	Flazz untuk cek saldo dan top up kartu Flazz karna digunakan untuk naik KRL. m-Transfer untuk belanja.
		Abi	Untuk cek saldo karna saya menggunakan BCA untuk menabung.
		Nurul	Mengambil uang tunai tanpa kartu ATM
7	Seberapa cepat Anda dapat menyelesaikan tugas atau tujuan Anda menggunakan fitur tersebut? Apakah ada hambatan yang memperlambat Anda?	Nisrina	m-Transfer sudah cepat dan mudah. Untuk QRIS lumayan ribet karena harus login dulu.
		Riska	Penggunaan Flazz sering mengalami kendala karena kartu sulit terbaca. untuk penggunaan QRIS lumayan memperlambat karna harus login dulu.
		Manda	Untuk Flazz sudah cepat tidak ada kendala. Untuk QRIS sedikit memperlambat karna harus login dulu.
		Rany	Untuk top up kartu Flazz sering mengalami hambatan karena kartu sulit terbaca. Untuk fitur m-Transfer sudah oke.
		Abi	Untuk cek saldo lumayan memperlambat karena harus login terlebih dahulu.

		Nurul	Sangat cepat dan mempermudah saya ketika ingin mengambil uang tunai
--	--	-------	---

B. Define

Dari hasil wawancara, didapatkan insight sebagai berikut :

1. Problem Statement

- Penggunaan fitur QRIS dan cek saldo memperlambat pengguna karena harus melakukan login terlebih dahulu.
- Terdapat kendala pada saat cek saldo dan top up Flazz dikarenakan kartu Flazz yang sulit terbaca.

2. HMW (How Might We)

- Bagaimana cara kita membuat flow penggunaan fitur QRIS dan cek saldo lebih cepat dan aman?
- Bagaimana cara kita mendesain fitur Flazz yang dapat membuat pengguna merasa nyaman dan aman ketika mereka melakukan cek saldo dan top up Flazz?

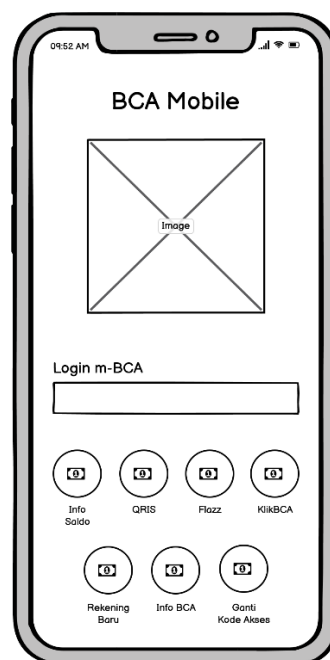
C. Ideate

Pada tahap ini, saya melakukan research terhadap aplikasi kompetitor untuk menemukan ide dan solusi dalam menyelesaikan masalah. Berikut ide yang saya dapatkan :

1. Pada tampilan awal dapat ditambahkan fast menu seperti cek saldo dan QRIS agar pengguna dapat menggunakan menu tersebut tanpa melakukan login.
2. Cek saldo dan top up Flazz dapat dilakukan dengan cara lain seperti input nomor kartu Flazz agar terdapat solusi bagi pengguna yang kartu Flazznya sulit terbaca.

D. Prototype

Berikut desain pada halaman pertama untuk menyelesaikan masalah flow penggunaan fitur QRIS dan cek saldo yang memakan waktu. Disini saya menambahkan fitur QRIS dan cek saldo pada halaman pertama agar pengguna dapat menggunakan fitur tersebut tanpa melakukan login.



Soal 2



Riska Amalia

Bio dan Demografis

Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 24 Tahun
Lokasi : Jakarta Selatan
Pekerjaan : Digital Marketing

Perilaku

- Berangkat kerja setiap hari menggunakan KRL dan bayar menggunakan Flazz
- Suka menggunakan QRIS untuk transaksi cepat seperti beli makan dan jajan

Cerita dan Skenario

- Setiap melakukan cek saldo dan top up Flazz, selalu mengalami kegagalan karena kartu Flazz yang sulit terbaca
- Merasa bahwa penggunaan QRIS memperlambat transaksi karena harus login terlebih dahulu

Tujuan dan Kebutuhan

- Mempermudah penggunaan fitur Flazz
- Mempermudah penggunaan fitur QRIS



Abi Imansyah

Bio dan Demografis


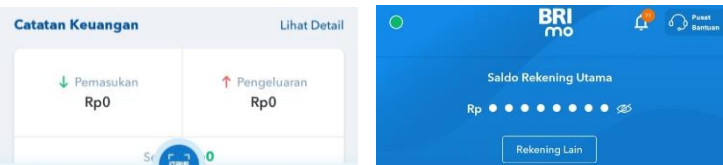
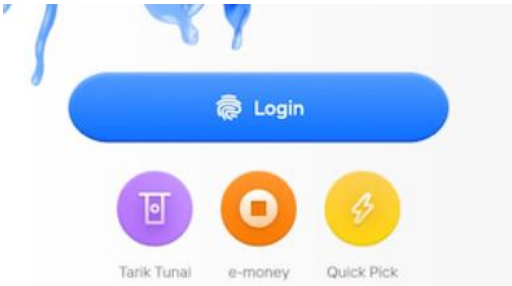
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 25 Tahun
Lokasi : Jakarta Barat
Pekerjaan : Programmer

Perilaku

- Suka melihat saldo rekening menggunakan aplikasi karena rekening digunakan untuk menabung

Cerita dan Skenario <ul style="list-style-type: none"> Fitur cek saldo terlalu banyak prosesnya sehingga memperlambat penggunaannya 	Tujuan dan Kebutuhan <ul style="list-style-type: none"> Mempermudah penggunaan fitur cek saldo
---	--

Soal 3

	Nama	Deskripsi
Pesaing 1	BRI	<p>Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga memiliki aplikasi perbankan mobile yang disebut BRImo, fitur-fitur yang diberikan BRImo hampir sama dengan fitur pada BCA Mobile. Namun, BRImo memiliki inovasi baru yang dapat mempermudah pengguna, seperti keberadaan fast menu di halaman awal aplikasi yang dapat memudahkan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.</p>  <p>Selain itu, BRImo juga memiliki halaman home yang informatif contohnya terdapat informasi saldo dan catatan keuangan yang langsung ditampilkan tanpa proses tambahan.</p> 
Pesaing 2	Mandiri	<p>Bank Mandiri juga memiliki aplikasi perbankan mobile yang disebut Livin by Mandiri, fitur-fitur yang diberikan Livin by Mandiri hampir sama dengan fitur pada BCA Mobile. Livin by Mandiri juga memiliki inovasi baru yang dapat memudahkan pengguna yaitu fitur login menggunakan fingerprint.</p> 

--	--	--

	BCA Mobile	BRImo	Livin by Mandiri
Rating	4.4	4.5	4.0
Total download	50 jt+	10 jt+	10 jt+
Target pengguna	Masyarakat umum	Masyarakat umum	Masyarakat umum
Transfer antar bank	✓	✓	✓
Pembayaran VA	✓	✓	✓
Tarik tunai cardless	✓	✓	✓
QRIS	✓	✓	✓
Cek saldo	✓	✓	✓
Login via fingerorint	✗	✓	✓
Limit transaksi	✓	✓	✗
Top up e-wallet	✓	✓	✓
Bayar tagihan e-commerce	✓	✓	✓
Blokir kartu	✓	✓	✗
Informasi ATM terdekat	✗	✓	✗
Kode bayar	✓	✓	✓
Verifikasi wajah	✗	✓	✓
Brand Identity	<p>Baik</p> <ul style="list-style-type: none"> + Tampilan antarmuka yang sederhana + Mudah digunakan oleh pemula - Tampilan UI yang terkesan jadul - Sub fitur yang membingungkan sehingga user membutuhkan waktu untuk transaksi - Tidak ada fast menu 	<p>Baik</p> <ul style="list-style-type: none"> + Desain visual menarik dan modern + Banyak fitur yang tersedia - Kalau koneksi internet tidak stabil, akunnya logout otomatis - Tampilan terlalu padat dan membuat user kesulitan menemukan fitur yang diinginkan 	<p>Baik</p> <ul style="list-style-type: none"> + Tampilan menarik dan modern + Desain antarmuka user friendly + Banyak fitur yang tersedia - Pengaturan menu tidak user friendly - Ukuran logo menu yang kecil