

Improving Transaction History Accessibility in BRImo

Author:
Muhammad Andrian
Bhakti Maulana

Team:
UXR Payment Tribe (BRImo
Feature Enhancement)

Status:
Planning

Last updated:
[29/09/2024]

Reviewers		
Function	Name	Reviewed
UXR	Muhammad Andrian Bhakti Maulana	
Designer	Zarnold Aziz	Yes
PM	Zarnold Aziz	Yes

BACKGROUND

Describe the problem you're trying to understand. Why is this important? What business needs drive the prioritization of this project? How does this tie back to OKRs?

Saat ini, pengguna BRImo merasa kesulitan dalam mengakses bukti transaksi lama. Fitur yang ada hanya memungkinkan akses bukti transaksi melalui menu Aktivitas untuk 1 bulan terakhir. Namun, menu ini seringkali tidak mencatat seluruh transaksi, yang menimbulkan ketidakpuasan di antara pengguna. Sebagian besar dari mereka merasa kesulitan untuk mencari bukti transaksi yang lebih lama, bahkan meskipun bukti transaksi tersebut dapat diakses melalui e-statement. Pengguna merasa bahwa cara ini tidak efisien jika hanya untuk mencari satu bukti transaksi tertentu.

Beberapa pengguna bahkan menemukan bahwa transaksi mereka tercatat di Mutasi, tetapi tidak tercatat di menu Aktivitas, yang semakin menambah kebingungan. Oleh karena itu, riset ini dilakukan untuk memahami kebutuhan pengguna akan akses bukti transaksi dan mencari solusi yang dapat memudahkan pengguna dalam menemukan bukti transaksi lama mereka.

GOAL(S)

At a high-level what do you hope to achieve by conducting this research?

- Memahami kebutuhan pengguna terkait akses bukti transaksi lama di aplikasi BRImo.
- Mengetahui preferensi dan ekspektasi pengguna dalam mencari dan menyimpan bukti transaksi.
- Menyusun strategi pengembangan fitur "Detail Transaksi" yang akan ditambahkan pada menu Mutasi BRImo.

Questions

More specifically, what are the questions we wish to answer?

Riset ini akan menjawab beberapa pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengalaman pengguna saat ini dalam mengakses bukti transaksi di BRImo?
2. Apa tantangan utama yang dihadapi pengguna saat mencari bukti transaksi lama?
3. Fitur apa saja yang diharapkan pengguna untuk membantu mereka mencari bukti transaksi di masa mendatang?
4. Bagaimana respons pengguna terhadap opsi penambahan fitur "Detail Transaksi" di menu Mutasi?

DESIRED IMPACT

What impact will this research have on business or product decisions? What metrics are you measuring?

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai perilaku dan kebutuhan pengguna terhadap fitur akses bukti transaksi. Hasil dari penelitian ini akan digunakan sebagai dasar untuk pengembangan fitur baru "Detail Transaksi" di menu Mutasi BRImo, yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mengurangi keluhan terkait akses bukti transaksi.

Setelah penambahan fitur ini, diharapkan terjadi peningkatan kepuasan pengguna sebesar 25% pada segmen mahasiswa dan pengguna aktif BRImo, serta penurunan jumlah keluhan terkait kesulitan mencari bukti transaksi sebesar 30%. Fitur ini juga diharapkan dapat meningkatkan engagement pengguna pada menu Mutasi hingga 20% dibandingkan sebelum fitur ditambahkan.

METHOD(S)

What research method(s) will be used to answer the research questions?

- In-depth Interview
Dilakukan untuk memahami pengalaman dan kebutuhan pengguna secara mendalam terkait akses bukti transaksi di BRImo.
- Usability Testing
Dilakukan untuk mengevaluasi desain baru dari fitur penambahan "Detail Transaksi" di menu Mutasi.

AUDIENCE

Who are the participants that will be recruited for this study? What cohorts? How many participants (in each cohort)?

Mahasiswa Pengguna BRImo

Teman-teman saya yang merupakan mahasiswa dan menggunakan BRImo untuk melakukan transaksi perbankan.

- Mahasiswa yang sering menggunakan BRImo untuk melakukan pembayaran biaya kuliah, transfer, atau transaksi lainnya.
- Mahasiswa yang pernah mengalami kesulitan dalam mengakses bukti transaksi, terutama untuk riwayat transaksi yang lebih dari 1 bulan.

Screening Criteria

Untuk menentukan apakah seorang peserta termasuk dalam kelompok tertentu, kami akan menyaring pengguna berdasarkan:

- Pernah melakukan transaksi lebih dari 1 bulan lalu.
- Pernah mengalami kesulitan mencari bukti transaksi di BRImo.
- Menggunakan BRImo minimal 3 kali dalam sebulan untuk berbagai keperluan pembayaran.

Jumlah partisipan yang akan direkrut 3 – 4 mahasiswa.

LOCATION(S)

Where will this research be conducted?

Penelitian ini akan dilakukan di **Universitas Nusantara PGRI Kediri**. Wawancara akan dilakukan secara tatap muka di area kampus, seperti ruang kelas atau kantin kampus.

TIMELINE

When are the dates of the research?

Date	Working Days	Activity Name	Expected Output
Sen – Rab, 30 September – 02 Oktober 2024	3	Persiapan Penelitian	Draft Rencana Penelitian
Kam – Jum, 03 – 04 Oktober 2024	2	Persiapan Rekrutmen	Panduan Rekrutmen
Sen – Jum, 07 – 11 Oktober 2024	5	Pengumpulan Data (In – Depth Interview)	Sesi Wawancara
Sen – Rab, 14 – 16 Oktober 2024	3	Analisis Data & Pelaporan Awal	Laporan temuan awal, Insight dari IDI
Kam – Jum, 17 – 18 Oktober 2024	2	Evaluasi & Revisi Temuan	Insight yang diperbarui berdasarkan diskusi tim
Sen – Sel, 21 – 22 Oktober 2024	2	Usability Testing & Feedback	Hasil Usability Testing
Rab – Jum, 23 – 25 Oktober 2024	3	Penyusunan Laporan Akhir	Laporan
Sen, 28 Oktober 2024	1	Penyampaian Laporan & Presentasi	

DELIVERABLES

What are the outputs of this research? E.g. a research report?

Laporan IDI Report Deck, mencakup insight terkait:

- Pengalaman umum mahasiswa dalam mengakses bukti transaksi di BRImo.
- Tanggapan dan penerimaan mahasiswa terhadap fitur akses bukti transaksi yang diusulkan.
- Saran pengembangan fitur baru berdasarkan kebutuhan dan preferensi mahasiswa pengguna BRImo.

NOTES

DD/MM/YY

Attendees: Add people at the meeting

Include meeting notes related to the planning of the research study.

23/09/24

Attendees:

- Muhammad Andrian Bhakti Maulana
- Zarnold Aziz

General

- Penelitian ini bersifat eksploratif, artinya penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai masalah yang dihadapi pengguna BRImo saat mengakses bukti transaksi lama.
- Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan penting untuk pengembangan fitur baru di BRImo, khususnya bagaimana memudahkan pengguna dalam mencari bukti transaksi lama. Namun, fokus pengembangan akan diputuskan setelah hasil wawancara diperoleh.
- Pengumpulan data akan dimulai setelah semua persiapan selesai, dengan wawancara tatap muka direncanakan pada awal Oktober di kampus.

Action Items

- @zarnold Menyusun panduan rekrutmen partisipan dan membagikannya kepada tim.
- @andrian Mengatur jadwal wawancara dan memastikan lokasi yang tepat di kampus, Mengumpulkan feedback dari mahasiswa tentang pengalaman menggunakan BRImo sebelum penelitian dimulai.