

observasi terhadap respon-respon pengguna aplikasi DANA berdasarkan komentar

- saya beli e-voucher di dana. di SK saat pembelian tidak ada peraturan menggunakan metode pembayaran selain dana. Ternyata saat e-voucher ingin digunakan harus menggunakan metode pembayaran lain (transfer bank). Lalu bagaimana saya yang tidak memiliki akun Bank yang diminta. kalian hati-hati juga ya
- ada sedikit cerita nih barusan sebenarnya dana tuh aplikasi yang bagus saya udah lama bangett pake dana cuman harini yang sayaa kecewa banget sama dana yang awalnya paman saya ngirim sejumlah uang ke dana saya yaa sekitar 400k transaksi udah berhasil eh tiba tiba ga lama uang di dana udah gaada udah hilang gatau kemanaa busett mana uang itu hasil kerja keras bangett huftttt 😊 😊
- "aplikasi ribet buat upgrade dana premium gak bisa"" sampai habis saldo ku, padahal mau ngirim saldo ke orang 🤦 RIBET"
- tdk bisa transfer gopay error terus
- 👍 👍 👍 👍 👍
- Tolong lah pihak dana saya sudah masukin pin verifikasi wajah knpa masih minta otp nomor yg saya gunakan sudah tidak aktif mohon bantuannya
- duit aing lengit te puguh Aya transaksi pembelian pulsa Axis naon aing boga Axis GE hante akun trhubung eweh lahhh nippu mah ntong k jama letik atuh kanu benghar
- "sering sekali ada yang mencoba masuk/membobol dana saya padahal sudah premium seharusnya sudah aman, dan yang di takuti hanya di salah gunakan, sangat tidak aman"
- "aplikasi apa ini ,sudah Ter upgrade premium pas masuk disuruh upgrade lagi dan lagi ,di upgrade lagi malah gagal terus katanya e KTP tdk sesuai"
- "aplikasi gak jelas, masa duit tiba tiba ilang sendiri.. masa tiba tiba ada transaksi tanpa sepengertahan.."
- "knpa dana playlater sya blom muncul,"
- "aplikasi yang mudah banget diretas orang lain, saldo saya tiba tiba sudah di transfer tanpa sepengertahan saya dan dari aplikasi dana tidak ada solusi dan bantuan untuk pengembalian, sangat""kecewa castemer dana tidak bisa membantu"
- "pelayanan Diana sangat berguna, setelah meminta bantuan dengan Diana kendala saya langsung di proses dan akhirnya selesai 😊 "
- keren
- suka keluar sendiri

- "kuota banyak ,data banyak sinyal full TPI gak bisa buka dana , TPI kalo di hotspot ke org baru bisa buka dana nya 🙄🙄"
- 👍
- "info mengenai dana cicil sebelum cekout token listrik 51.000 x 4x bayar stelah mau bayar jadi 56.800 , padahal sebelum jatuh tempo di bayar lunas udah di kasih bunga aja vocer kuota pun sama padahal cumah jarak 3 hari pas bayar udah berbunga aja 3.700 makin kesini makin kesono nii DANA"
- "duit gw ilang min gegara beli membersip ff pdhl aku belom beli dan masukin pin dana tapi kenapa duit gw ilang tanpa sebab min tolong donk perbaiki, yang bilang 18 RB doang 18 RB doang juga duit lah jadi takut pake ini terus"
- apk nya sangat mudah du gunakan
- sangat di sayangkan tidak bisa ganti nomorrrr. padahal kartunya hilang / sudah tidak aktif
- "pembaruan mulu jadi makin berat dan lama kalau masuk aplikasinya, kadang suka mental sendiri padahal ram 8, tolong di perbaiki lagi dari pihak dananya"
- bagus bangat
- "aplikasi banyak bug, mau verifikasi login buat pembayaran aja dipersulit harus tulis bla bla bla, udah diketik bener tetep aja gak bisa dikirim aneh"
- bagus
- pengalaman buruk dana tiba² hilang mudah di bobol
- kok dana saya ngak muncul yah dana cicil nya pdahal udh premium teransaksin terus
- mulai gak nyaman karena sering eror
- "coba tolong ya pihak dana jangan kebanyakan update mulu , baru beberapa hari update terus kacau bener"
- tiap hari di perbaharui untuk apasih
- "ketika akun dana kna hack, uang tidak akan di kmbalikan oleh pihak dana, padahal sistem dana yang ke bobol, saya sudah mengalami"
- ingin lepas akun premium sangat lama tidak ditangani
- Sering error gak usah download ini aplikasi macam taik
- "Tolong dong, saya ada kendala, mau upgrade ke premium ternyata sudah terdaftar dengan nomor telepon lama, saya pun lupa dengan nomor tersebut, apakah ada cara untuk mengatasi permasalahan itu? nomor akun yang baru sekarang ada dana nya 🙏🙏"
- kenapa dana cicil saya tidak ada

Sebagian besar komentar merupakan bentuk kekecewaan atau kritik terhadap aplikasi, mencakup:

- **Masalah keamanan:**
 - Dana hilang tanpa sepengetahuan pengguna.
 - Adanya transaksi tanpa izin.
 - Akun diretas, namun tidak ada solusi dari pihak DANA.
 - Percobaan pembobolan walau akun sudah premium.
- **Masalah teknis dan bug:**
 - Aplikasi sering keluar sendiri.
 - Pembaruan terlalu sering dan memperlambat aplikasi.
 - Masalah verifikasi identitas (e-KTP, wajah, OTP).
 - Sulit upgrade ke premium meski saldo cukup.
 - Dana cicil tidak muncul meski sudah premium.
- **Kebijakan tidak transparan:**
 - Syarat & Ketentuan yang tidak jelas saat pembelian voucher.
 - Fitur yang muncul/menghilang tanpa penjelasan (dana cicil, playlater).
 - Bunga mendadak saat cicilan padahal belum jatuh tempo.
- **Kesulitan akses akun:**
 - Tidak bisa ganti nomor meski kartu lama hilang.
 - Upgrade gagal karena nomor lama sudah terdaftar.
- **Pengalaman buruk:**
 - Uang hilang setelah pengiriman berhasil.
 - Koneksi bagus tapi aplikasi tidak bisa dibuka.

Hasil wawancara dengan narasumber 1

Kalau kamu diminta mendeskripsikan DANA dalam satu kalimat, apa yang akan kamu katakan?

"DANA itu... ya dompet digital biasa, praktis buat bayar kopi sama kirim duit ke teman, tapi kadang ada aja masalahnya."

Apa yang biasanya kamu bilang ke teman atau keluarga tentang aplikasi DANA?

"Kalau lagi benar, gue bilang, 'Pake DANA aja lah, cepet. Nggak usah pusing mikirin kembalian.' Tapi kalau lagi error, gue ngeluh, 'Ah, DANA lagi kenapa sih, nggak bisa dibuka.'"

Apakah kamu pernah merekomendasikan DANA ke orang lain? Kenapa iya/tidak?

"Hmm, merekomendasikan secara aktif sih enggak. Paling kalau ada yang nanya, gue jawab, 'Iya, pake aja, biar gampang kalau mau transfer-transferan.' Gue saranin karena hampir semua teman udah pake, jadi biar nggak repot sendiri aja."

Kalau pernah mengalami masalah dengan DANA, apa yang kamu sampaikan ke customer service?

"Belum pernah. Gue belum pernah sama sekali hubungi CS DANA."

Apa yang pertama kali terlintas di pikiranmu saat membuka aplikasi DANA?

"Cepat dong loading-nya, gue buru-buru. Semoga nggak error login lagi kayak kemarin. Cek saldo dulu... aman kan? Nggak ada yang aneh kan?"

Menurut kamu, fitur apa yang paling penting dan tidak boleh hilang dari DANA?

"Transfer sama QRIS. Cuma dua itu intinya buat gue. Kalau dua fitur itu sering bermasalah, udah, kelar. Gue bakal cari aplikasi lain. Fitur lain cuma bonus."

Pernah merasa khawatir saat menyimpan saldo di DANA? Kalau iya, kenapa? "Nah, ini dia. Dulu gue santai aja, sekarang **waswas banget**. Sejak ada transaksi aneh yang gue nggak tahu itu, gue nggak berani simpan uang lebih dari Rp50.000. Kalau dapat kiriman, beberapa menit kemudian langsung gue pindahin ke rekening. Rasanya kayak dompet gue ini nggak aman, ngeri."

Apa yang kamu harapkan dari aplikasi keuangan seperti DANA?

"Gue butuh keamanan, itu nomor satu sekarang. Percuma fitur banyak dan praktis kalau saldo bisa hilang gitu aja. Harusnya ada notifikasi yang lebih jelas kalau ada

yang coba login di HP lain, atau minimal ada cara buat blokir akun dengan cepat. Gue butuh rasa aman, bukan cuma kemudahan."

Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di DANA?

"Scan QRIS buat bayar di kafe atau warung pas ngerjain skripsi, sama Kirim Uang ke teman buat bayar patungan. Udah, itu aja yang dipake bolak-balik setiap hari."

Kapan biasanya kamu menggunakan aplikasi DANA (pagi/siang/malam)?

"Hampir setiap waktu, nggak kenal jam. Siang pas lagi di luar, malam kalau tiba-tiba lapar mau beli makan. Kebutuhannya sering mendadak, jadi harus selalu siap."

Apa yang biasanya kamu lakukan ketika transaksi di DANA gagal?

"Kalau cuma gagal bayar biasa, gue coba ulang. Tapi waktu itu pas nggak bisa login, gue diemin aja dulu sejam-dua jam, terus coba lagi. Biasanya entah kenapa bener sendiri. Nah, setelah ada transaksi aneh itu, gue nggak lapor, tapi gue langsung ganti PIN DANA, bahkan PIN HP gue ganti juga. Gue jadi lebih sering cek riwayat transaksi sekarang."

Pernah tidak kamu bandingkan DANA dengan aplikasi lain seperti OVO atau GoPay? Ceritakan.

"Sering. Menurut gue kurang lebih sama aja, semua punya plus minus. Kadang DANA yang error, kadang aplikasi lain. Gue tetap pakai DANA sekarang karena lingkaran pertemanan gue pakenya ini. Kalau mereka semua serempak pindah ke aplikasi lain, kemungkinan besar gue bakal ikut. Gue nggak terlalu loyal sama mereknya."

Gimana perasaanmu saat transaksi di DANA berhasil dengan cepat?

"Praktis, itu nggak bisa bohong. Seneng karena urusan jadi cepat. Tapi jujur, setiap habis bayar, sekarang gue langsung refleks buka menu 'Riwayat' buat mastiin nominalnya kepotong dengan benar dan nggak ada transaksi lain. Jadi perasaan leganya cuma sesaat, habis itu langsung ada rasa perlu verifikasi."

Pernah nggak kamu merasa kecewa atau frustrasi saat pakai DANA? Kapan dan kenapa?

"Kecewa berat. Pas tahu ada transaksi nggak dikenal itu rasanya kayak kemalingan. Panik, marah, bingung. Kok bisa? Kepercayaan gue langsung anjlok. Terus pas nggak bisa login berjam-jam itu juga bikin frustrasi, apalagi pas lagi butuh banget mau bayar buku."

Apakah kamu merasa aman menggunakan DANA? Kenapa?

"Jujur? Sekarang enggak. Dulu iya, gue percaya banget. Tapi sejak kejadian itu, rasa percaya gue hilang. Aplikasi ini rasanya 'rapuh', gampang banget ada celahnya. Gue pakai ini karena terpaksa, karena kemudahan dan semua teman gue juga pakai."

Kalau kamu harus kasih "perasaan" ke aplikasi DANA, kamu akan bilang apa?

"Kalau dulu mungkin 'praktis' atau 'simpel'. Kalau sekarang, perasaan gue ke DANA itu 'waswas'. Setiap mau buka aplikasi, ada rasa deg-degan sedikit. DANA itu teman yang praktis, tapi teman yang kadang suka bikin khawatir."

Hasil wawancara dengan narasumber 2

Kalau kamu diminta mendeskripsikan DANA dalam satu kalimat, apa yang akan kamu katakan?

"DANA itu aplikasi penyelamat anak kos, buat transfer sama bayar jajan tanpa perlu mikirin biaya admin."

Apa yang biasanya kamu bilang ke teman atau keluarga tentang aplikasi DANA?

"Gue biasanya bilang, 'Bro, kalau mau kirim duit, pake DANA aja, transfer ke rekening lo gratis. Daripada kena enam ribu lima ratus, mending duitnya buat beli es teh dua gelas.'"

Apakah kamu pernah merekomendasikan DANA ke orang lain? Kenapa iya/tidak?

"Pernah, terutama ke mahasiswa baru. Gue bilang ke mereka, 'Kalian minta transfer dari orang tua ke DANA aja, nanti dari DANA baru pindahin ke rekening bank kalian. Nggak ada potongan sama sekali, lumayan banget buat ngirit.' Terus banyak tempat fotokopian sama warung makan deket kampus juga udah bisa QRIS, jadi gampang."

Kalau pernah mengalami masalah dengan DANA, apa yang kamu sampaikan ke customer service?

"Pernah sekali beli pulsa tapi nggak masuk-masuk. Gue langsung chat CS-nya, to the point aja. 'Min, saya beli pulsa 20 ribu jam sekian pake DANA, saldo udah kepotong tapi pulsanya belum masuk. Nomor tujuannya ini [nomor]. Tolong dicek ya.'"

Apa yang pertama kali terlintas di pikiranmu saat membuka aplikasi DANA?

"Oke, kiriman dari orang tua udah masuk belum ya? Cek saldo dulu. Habis ini mau makan, ada voucher cashback apa nggak ya? Lumayan seribu dua ribu perak juga duit."

Menurut kamu, fitur apa yang paling penting dan tidak boleh hilang dari DANA?

"Jelas banget, fitur 'Kirim Uang' dan 'Minta Uang'. Fitur Minta Uang ini beneran kepake buat nagih duit patungan tugas kelompok ke teman-teman biar nggak ribet. Kalau dua fitur itu nggak ada, ditambah QRIS, ya udah, DANA cuma jadi pajangan di HP gue."

Pernah merasa khawatir saat menyimpan saldo di DANA? Kalau iya, kenapa?

"Khawatir sih enggak juga. Lebih ke... sayang aja duit ngendap banyak-banyak di situ. Biasanya kalau ortu kirim, langsung gue pindahin sebagian besar ke rekening bank buat bayar kos. Di DANA paling gue sisain 100-200 ribu buat jajan seminggu. Jadi kalaupun ada apa-apa, ruginya nggak banyak. Ini kan dompet digital, bukan bank."

Apa yang kamu harapkan dari aplikasi keuangan seperti DANA?

"Pengennya sih kuota transfer gratisnya ditambahin, hehe. Terus, tolong vouchernya yang pasti kepake, kayak cashback buat bayar di warteg atau diskon buat nge-print tugas. Sama kalau bisa, aplikasinya dibikin lebih enteng dong, kadang lemot banget di HP gue yang udah mulai kentang ini."

Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di DANA?

"Yang pasti Kirim Uang, itu ritual tiap awal bulan pas dapet kiriman. Terus Scan QRIS hampir tiap hari buat bayar makan di kantin atau warung burjo. Kadang-kadang pakai fitur Minta Uang kalau abis nalanjin duit teman buat beli sesuatu."

Kapan biasanya kamu menggunakan aplikasi DANA (pagi/siang/malam)?

"Paling sering ya awal bulan itu. Selebihnya, ya setiap hari. Siang buat makan, malam buat beli cemilan atau fotokopi bahan kuliah. Hampir setiap saat butuh bayar sesuatu yang nominalnya kecil."

Apa yang biasanya kamu lakukan ketika transaksi di DANA gagal?

"Pertama, gue refresh dulu aplikasinya. Kalau masih gagal, gue ganti koneksi dari WiFi kampus ke paket data, biasanya masalah sinyal. Kalau saldo udah kepotong tapi di kasir bilangnya gagal, gue tenang aja. Gue tunjukkin riwayat transaksinya ke mas/mbak kasirnya, bilang 'Ini udah kepotong, Mas. Ditunggu aja biasanya balik lagi saldo ny.' Biasanya mereka ngerti."

Pernah tidak kamu bandingkan DANA dengan aplikasi lain seperti OVO atau GoPay? Ceritakan.

"Oh, jelas. Itu wajib hukumnya buat anak kos. Gue selalu cek dulu, di warung ini enaknya bayar pake apa. Kalau lagi ada cashback gede di ShopeePay ya gue pake itu. Kalau mau naik ojol ya pasti GoPay. DANA ini posisinya jadi 'hub' atau pusatnya. Duit

dari ortu masuk ke DANA, baru dari DANA gue sebarin ke rekening bank atau gue pake langsung. Kuncinya ya karena transfer gratisnya itu."

Gimana perasaanmu saat transaksi di DANA berhasil dengan cepat?

"Ngebantu banget. Bukan yang bikin 'wow' gimana gitu, tapi lebih ke perasaan 'oke, satu urusan beres, nggak ribet'. Praktis. Tapi yang paling bikin seneng itu pas lihat tulisan 'Biaya Admin: Rp0' setelah transfer. Nah, itu baru kepuasan yang sesungguhnya."

Pernah nggak kamu merasa kecewa atau frustrasi saat pakai DANA? Kapan dan kenapa?

"Kesel lah, sering! Apalagi kalau lagi butuh cepat. Pernah mau bayar buat nge-print tugas pas udah mepet deadline, eh aplikasinya malah muter-muter minta update. Panik banget rasanya. Akhirnya lari ke ATM dulu, jadi buang-buang waktu dan bikin telat."

Apakah kamu merasa aman menggunakan DANA? Kenapa?

"Aman-aman aja sih. Selama PIN cuma gue yang tahu dan nggak sembarang klik link. Gue juga nggak pernah simpan duit jutaan di sana, jadi ya santai. Buat gue, DANA itu kayak dompet saku, isinya duit buat jajan aja, bukan brankas tempat simpan harta karun."

Kalau kamu harus kasih "perasaan" ke aplikasi DANA, kamu akan bilang apa?

"Hmm... DANA itu 'fungsional'. Dia itu kayak alat atau perkakas yang berguna. Nggak banyak hiasan, nggak emosional, tapi tugasnya selesai dengan baik. Yang penting fungsi utamanya jalan terus, itu udah cukup."

Hasil wawancara dengan narasumber 3

Kalau kamu diminta mendeskripsikan DANA dalam satu kalimat, apa yang akan kamu katakan?

"DANA itu dompet digital andalan buat transfer gratis dan bayar-bayar pakai QRIS di mana aja."

Apa yang biasanya kamu bilang ke teman atau keluarga tentang aplikasi DANA?

"Aku biasanya bilang, 'Pakai DANA aja kalau mau transfer ke bank lain, gratis biaya admin, lumayan kan. Terus sekarang warung kopi atau warteg deket kantor juga udah bisa bayar pake QRIS DANA, jadi nggak perlu ribet bawa uang cash.'"

Apakah kamu pernah merekomendasikan DANA ke orang lain? Kenapa iya/tidak?

"Pernah, sering malah. Alasannya ya itu tadi, fitur transfer gratis antar bank-nya itu ngebantu banget. Teman-temanku yang sering patungan atau balikin duit jadi suka karena nggak kena biaya admin Rp2.500 atau Rp6.500. Itu alasan utamanya."

Kalau pernah mengalami masalah dengan DANA, apa yang kamu sampaikan ke customer service?

"Pernah sekali top-up tapi saldoanya nggak langsung masuk. Aku kontak CS-nya lewat aplikasi, aku bilang, 'Halo, saya tadi melakukan top-up sebesar Rp200.000 via transfer bank pukul 14.15, tapi sampai sekarang saldo belum bertambah. Ini saya lampirkan bukti transfernya. Mohon bantuannya untuk dicek.'"

Apa yang pertama kali terlintas di pikiranmu saat membuka aplikasi DANA?

"Oke, saldo ku cukup nggak ya buat bayar kopi? Ada promo cashback nggak hari ini? Semoga jaringannya nggak lemot pas mau bayar di kasir."

Menurut kamu, fitur apa yang paling penting dan tidak boleh hilang dari DANA?

"Fitur Kirim Uang (terutama yang gratis transfer) dan Scan QRIS itu harga mati. Kalau dua itu hilang, aku mungkin bakal jarang banget buka DANA. Riwayat transaksi juga penting banget buat nge-track pengeluaran jajan bulan ini udah berapa."

Pernah merasa khawatir saat menyimpan saldo di DANA? Kalau iya, kenapa?

"Awalnya iya, takut kalau HP hilang atau akunnya kena hack. Sekarang sih udah lebih percaya, tapi tetap aja nggak berani simpan saldo banyak-banyak. Paling aku isi secukupnya buat kebutuhan seminggu. Waswas kalau tiba-tiba ada transaksi aneh, biarpun belum pernah kejadian."

Apa yang kamu harapkan dari aplikasi keuangan seperti DANA?

"Aku harap aplikasinya makin stabil, jangan sering error pas jam sibuk. Pengennya ada lebih banyak promo yang relevan sama kebiasaanku, bukan cuma promo buat merchant besar. Dan semoga suatu saat bisa jadi satu aplikasi buat bayar semua jenis tagihan, jadi nggak perlu banyak aplikasi lain."

Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di DANA?

"Paling sering itu Scan QRIS. Hampir tiap hari buat bayar makan siang, jajan, atau beli barang di minimarket. Kedua itu fitur Kirim Uang, biasanya buat transfer ke rekening bank-ku sendiri atau balikin uang ke teman."

Kapan biasanya kamu menggunakan aplikasi DANA (pagi/siang/malam)?

"Nggak tentu, tapi paling sering pas jam makan siang buat bayar makanan. Malam hari juga kadang pakai buat bayar belanjaan di e-commerce yang partneran sama DANA, atau pas lagi nongkrong sama teman-teman."

Apa yang biasanya kamu lakukan ketika transaksi di DANA gagal?

"Pertama, aku cek koneksi internet HP-ku. Kalau internet aman, aku tutup paksa aplikasinya terus buka lagi. Aku langsung cek menu 'Riwayat' buat mastiin saldo ku kepotong atau nggak. Kalau nggak kepotong, aku coba scan ulang. Kalau kepotong tapi transaksi gagal, aku langsung screenshot detail transaksinya buat bukti kalau nanti perlu lapor CS."

Pernah tidak kamu bandingkan DANA dengan aplikasi lain seperti OVO atau GoPay? Ceritakan.

"Oh, sering banget. Aku pakai semuanya, jadi aku bandingin terus. Kalau mau pesan GoFood, ya pasti pakai GoPay biar praktis. Kalau belanja di Tokopedia, biasanya pakai GoPay atau OVO tergantung promo. Nah, DANA ini jadi andalanku buat transaksi 'di luar ekosistem itu'. Misalnya bayar di toko kelontong, atau yang paling penting, kalau mau transfer uang ke bank lain tanpa biaya admin. Jadi pakenya ganti-gantian, tergantung mana yang paling nguntungin saat itu."

Gimana perasaanmu saat transaksi di DANA berhasil dengan cepat?

"Lega dan praktis. Rasanya seneng aja gitu, nggak perlu ngeluarin dompet, hitung uang, nunggu kembalian. Cuma 'klik, scan, beres'. Bikin hidup lebih simpel."

Pernah nggak kamu merasa kecewa atau frustrasi saat pakai DANA? Kapan dan kenapa?

"Pernah! Frustrasi banget waktu itu lagi antre panjang di kasir, pas giliran bayar, aplikasinya malah muter-muter (loading) nggak jelas. Sinyal padahal bagus. Rasanya **malu** dan nggak enak sama orang di belakang, akhirnya terpaksa bayar pakai cash. Itu momen paling nyebelin."

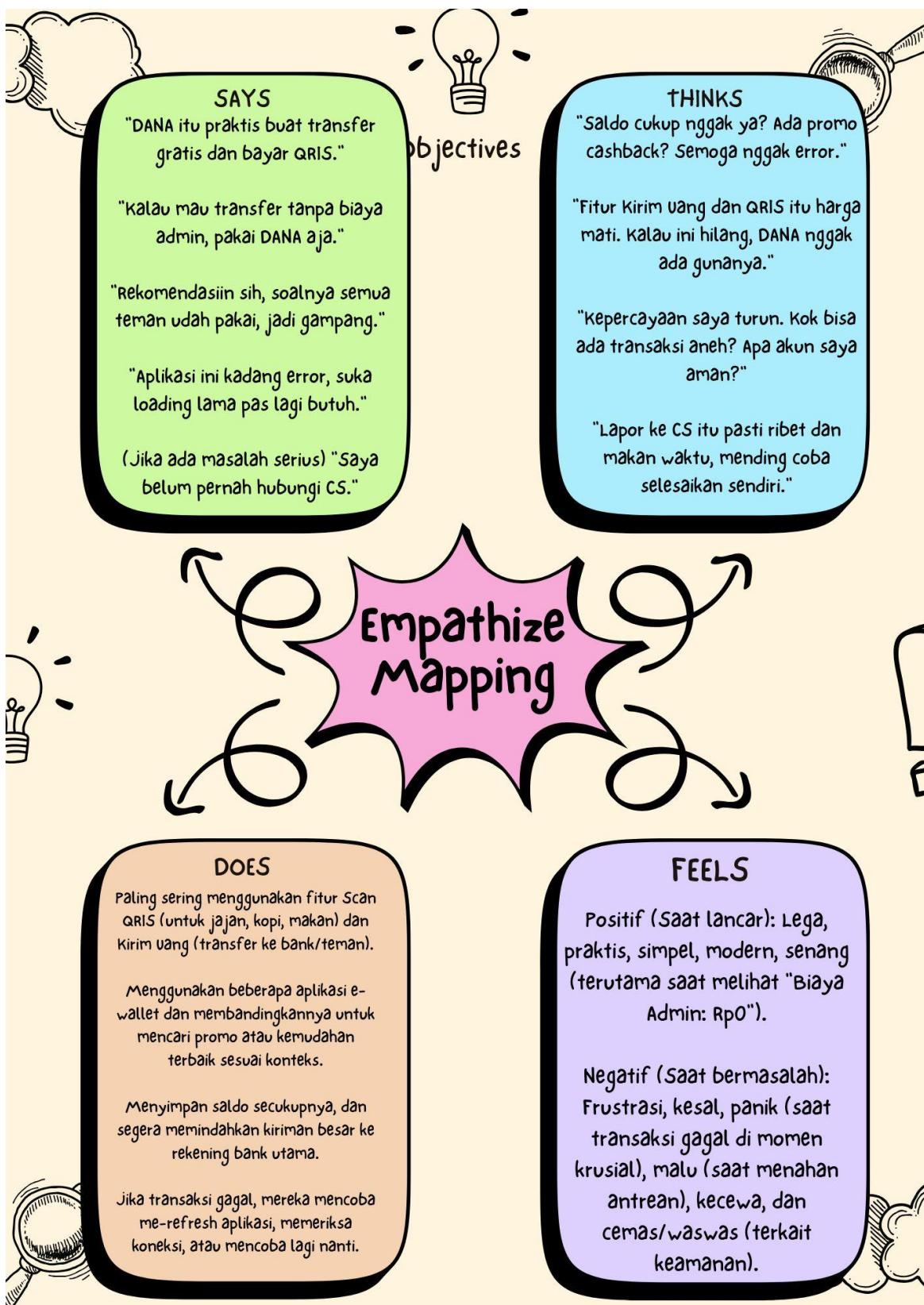
Apakah kamu merasa aman menggunakan DANA? Kenapa?

"Hmm... bisa dibilang cukup aman. Karena ada PIN, terus kalau ganti HP ada verifikasi OTP juga kan. Aku tahu ada DANA Protection, meskipun belum pernah pakai. Jadi ada rasa percaya, tapi tetap waspada. Makanya aku nggak pernah simpan uang lebih dari sejuta di sana. Jadi perasaannya bukan 'aman total', tapi lebih ke 'tenang karena sudah terproteksi'."

Kalau kamu harus kasih "perasaan" ke aplikasi DANA, kamu akan bilang apa?

"Aku akan bilang DANA itu 'teman praktis'. Dia bukan yang paling canggih atau paling wah, tapi dia bisa diandalkan buat urusan sehari-hari yang kecil-kecil tapi penting, kayak bayar jajan dan transfer uang."

Empathize mapping



Pertanyaan “how might we”

Saya akan membagi pertanyaan “HMW” menjadi 4 fokus, yaitu:

Fokus: Keamanan & Kepercayaan Pengguna

HMW... kita bisa meningkatkan rasa aman pengguna secara proaktif, sehingga mereka tidak lagi merasa waswas saat menyimpan saldo?

HMW... kita bisa memberikan "bukti" keamanan yang nyata dan menenangkan bagi pengguna setelah mereka mengalami insiden negatif?

HMW... kita bisa mendesain fitur keamanan yang terasa seperti pelindung yang cerdas, bukan sebagai halangan yang merepotkan?

Fokus: Penanganan Masalah & Layanan Pelanggan

HMW... kita bisa memudahkan pengguna melaporkan masalah (seperti transaksi aneh) hanya dengan beberapa klik langsung dari riwayat transaksi?

HMW... kita bisa memberdayakan pengguna untuk menyelesaikan masalah umum secara mandiri dengan panduan interaktif yang jelas di dalam aplikasi, sehingga mereka tidak perlu menghubungi CS?

Fokus: Keandalan & Pengalaman Pengguna

HMW... kita bisa memastikan fitur inti (QRIS & Transfer) memiliki keandalan mendekati 100% pada momen-momen paling krusial bagi pengguna?

HMW... kita bisa mengubah pengalaman error dari sesuatu yang membuat panik menjadi sesuatu yang informatif dan memberikan solusi yang jelas?

Fokus: Loyalitas Pengguna

HMW... kita bisa memberikan nilai tambah yang membuat pengguna merasa DANA adalah partner finansial mereka, bukan sekadar alat untuk transfer gratis?