

Homework - UI/UX Design

Bagas Aqmal Febrianto
UNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG



Latihan Design Thinking

Studi case : BCA Mobile

Tahapan	Kegiatan & Hasil Kegiatan
Empathy	<p><i>User research</i> yang digunakan merupakan bagian dari metode <i>Behavioral</i> dengan <i>Qualitative</i>, yaitu Metode <i>Analytics</i>. Yang mana riset dilakukan dengan observasi melihat apa yang dilakukan oleh user berdasarkan riset <i>online</i> dengan menganalisis umpan balik pengguna pada <i>apps store</i> dan interview pengguna, hal ini dilakukan agar yang dikatakan oleh pengguna pada <i>apps store</i> sama dengan pengguna yang telah diinterview.</p> <p>Partisipan adalah seorang pekerja dan seorang mahasiswa yang selalu menggunakan BCA <i>Mobile</i> diwaktu jam operasional kerja, dikarenakan terburu-buru dalam melakukan transfer ketika bekerja terjadilah kesalahan dalam mengklik tombol, hal ini dikarenakan tidak ada pembeda diantara kedua fitur tersebut, selain itu tidak adanya konfirmasi bahwa transfer selesai dan tidak adanya fitur "<i>Share</i>" pada bukti transfer sehingga dilakukan secara manual / <i>Screenshot</i> hal ini membuat pengguna merasa cemas dan kurang puas terhadap BCA <i>Mobile</i>.</p>
Define	<p>Data yang kami kumpulkan melalui observasi <i>online</i> dan wawancara dengan pengguna BCA <i>Mobile</i> akan diolah untuk memahami masalah utama yang dihadapi pengguna dalam penggunaan aplikasi ini, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Analisis umpan balik pengguna di <i>Apps Store</i>, Mencari pola keluhan atau masalah yang sering diungkapkan.2. Interview, Mencari data yang konkret dengan menyoroti kesalahan dan tantangan yang dihadapi pengguna3. Identifikasi masalah utama, menggabungkan masalah yang serupa untuk memahami seberapa signifikan masalah tersebut

Latihan Design Thinking

Insight yang didapat :

1. Ketidakjelasan antara fitur yang menyebabkan kesalahan dalam mengklik tombol. Pengguna yang terbaru-buru sering mengalami kesalahan dalam mengklik tombol dikarenakan tidak adanya pembeda dalam fitur.
2. Tidak adanya konfirmasi transfer selesai. Tidak adanya bagian ini dapat meningkatkan rasa kecemasan pengguna terkait keberhasilan dari transaksi yang dilakukan.
3. Kebutuhan akan fitur "*Share*". Pengguna ingin kemudahan berbagi bukti transfer, dan saat ini, mereka harus melakukannya secara manual dengan tangkapan layar.

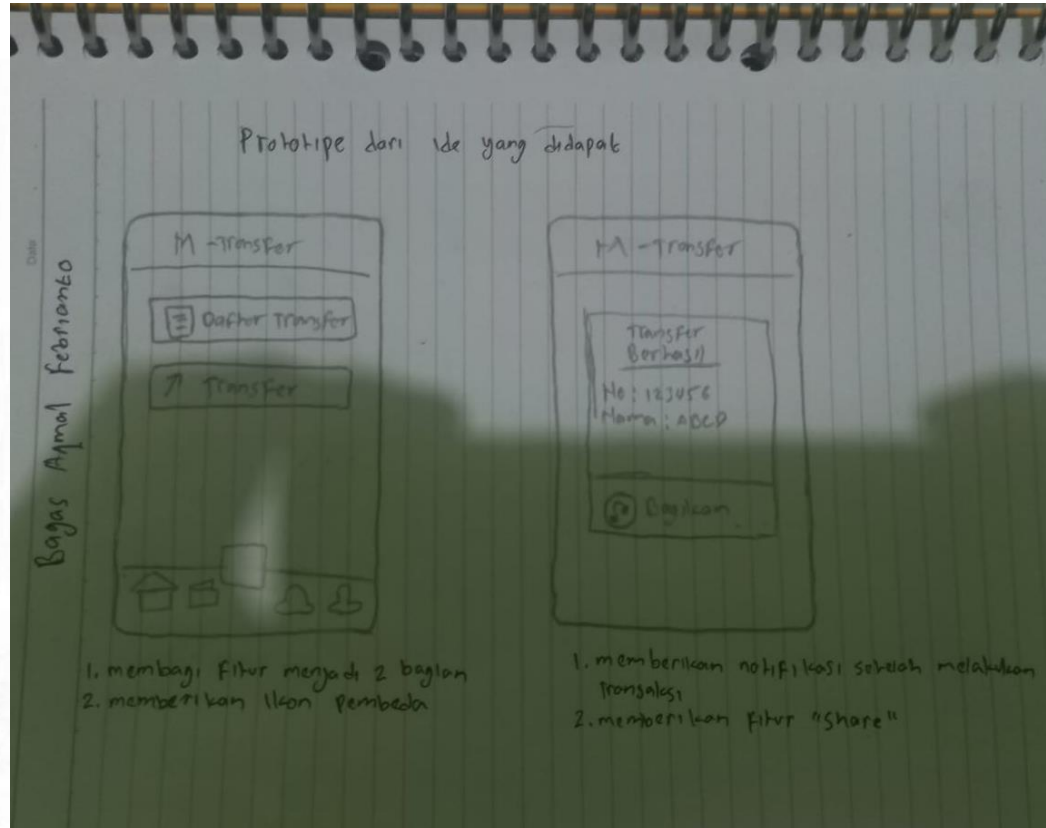
Kalimat HMW (*How Might We*) :

1. HMW Meningkatkan kejelasan fitur dalam mengurangi kesalahan mengklik tombol antara fitur-fitur serupa dalam aplikasi?
2. HMW dalam memberikan konfirmasi yang memuaskan kepada pengguna bahwa transaksi berhasil?
3. HMW mempermudah pengguna dalam berbagi fitur transfer tanpa harus melakukan secara manual?

Latihan Design Thinking

Ideate	<p>Untuk dapat menyelesaikan masalah-masalah yang didapat saya melibatkan anggota tim dalam menghasilkan ide-ide kreatif dan pemikiran desain yang baik. Berikut adalah beberapa ide yang dihasilkan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Peningkatan pada navigasi<ul style="list-style-type: none">• Membedakan fitur dengan membagi menjadi 2 jenis seperti bagian Daftar transfer dan bagian Transfer• Memnggunakan ikon terkait agar mudah dibedakan antar kedua fitur tersebut2. Konfirmasi transaksi yang jelas<ul style="list-style-type: none">• Memberikan notifikasi langsung kepada pengguna setelah selesai melakukan transaksi, memberikan konfirmasi visual dan pesan yang jelas bahwa transaksi berhasil.3. Fitur "<i>Share</i>" yang memudahkan<ul style="list-style-type: none">• Menambahkan fitur "<i>Share</i>" setelah selesai melakukan transaksi yang mempermudah pengguna dalam membagikan bukti transaksi
Prototype	

Latihan Design Thinking





2. User Persona



Wanda Putra Ramadhan

Bio dan Demografis

Nama : Wanda Putra Ramadhan
Umur : 20 Tahun
Alamat : Jakarta Timur
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Laki – laki

Perilaku

- Wanda adalah seorang mahasiswa aktif dari Universitas Singaperbangsa Karawang
- Dia merantau di Karawang sehingga cenderung sering memanfaatkan layanan perbankan untuk melakukan transaksi jarak jauh
- Wanda adalah pengguna M-Banking BCA *Mobile* yang berpengalaman dalam mengelola transaksi keuangan pribadinya


Cerita dan Skenario

- Wanda sering menggunakan BCA *Mobile* untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari, termasuk transfer dari dan kepada keluarga, membayar tagihan kost, dan lain-lain.
- Wanda mengalami kesalahan dalam mengklik tombol yang salah saat melakukan transfer, yang mengakibatkan beberapa transaksi yang tidak diinginkan.
- Ia juga ingin membagikan bukti transfer dengan cepat, karena tidak adanya fitur “*Share*” yang membuat menjadi kurang efisien
- Selain itu, ia merasa cemas akan transaksi yang sudah dilakukan karena tidak adanya konfirmasi keberhasilan dari transaksi yang sudah dilakukan

Tujuan dan kebutuhan

- Wanda memiliki tujuan untuk menggunakan transaksi keuangan dengan lancar dan efisien
- Ia membutuhkan *interface* yang jelas, yang membedakan dengan baik fitur-fitur yang ada.
- Wanda juga membutuhkan konfirmasi transaksi yang jelas untuk memastikan bahwa transaksi telah berhasil
- Dia ingin memiliki fitur “*Share*” yang mudah digunakan untuk dapat melakukan pembagian bukti transaksi dengan cepat kepada rekan atau keluarganya


3. Competitor Analysis

Nama	Dokumentasi	Deskripsi
Livin By Mandiri		<p>Livin by mandiri adalah salah satu bank terbesar di Indonesia , Bank Mandiri. Keduanya bersaing untuk mendapatkan perhatian dan kepercayaan dari nasabah yang mencari layanan perbankan melalui perangkat <i>mobile</i>.</p> <p>Livin By Mandiri: Livin berusaha menyelesaikan masalah keterbatasan uang tunai dan kemudahan dalam bertransaksi. Mereka ingin memberikan pengguna kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran dengan mudah dan aman melalui aplikasi Livin.</p> <p>BCA Mobile: BCA Mobile memiliki keterbatasan dalam memperhatikan kepercayaan pengguna, yang mana belum adanya fitur berbagi hasil transaksi yang dapat mempermudah pengguna dalam penggunaan layanan perbankan.</p>

3. Competitor Analysis

Nama	Dokumentasi	Deskripsi
BRI Mobile		<p>Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia dan aplikasi M-Banking mereka menyediakan layanan serupa, termasuk transfer uang, pembayaran tagihan, dan fitur perbankan lainnya. Mereka bersaing dalam hal layanan perbankan melalui aplikasi <i>mobile</i>.</p> <p>BRI Mobile: BRI Mobile berusaha mengatasi masalah kemudahan akses ke layanan perbankan. Mereka ingin memberikan kemudahan kepada nasabahnya dengan memberikan fitur yang dapat membantu penggunaannya dalam melakukan transaksi serta menghindari kesalahan yang dapat disebabkan oleh pengguna, seperti membedakan antara fitur dengan fitur lainnya.</p> <p>BCA Mobile: BCA Mobile hadir sebagai aplikasi perbankan digital yang memberikan akses mudah ke layanan perbankan melalui perangkat mobile. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi adalah ketidakjelasan dalam perbedaan fitur-fiturnya yang dapat menyebabkan pengguna melakukan klik yang salah.</p>

3. Competitor Analysis

Nama	Dokumentasi	Deskripsi
DANA	 <p>The screenshot shows the DANA mobile app interface. At the top, it says 'Kirim ke Teman' (Send to Friend). Below that, it shows a friend's profile with a masked name 'Ba****ar A****J****r' and phone number '0815****5607'. The transaction amount is 'Rp1'. There are icons for 'DANA PROTECTION' and 'PAY'. Below the transaction, it says 'Pembayaran Sukses' (Successful Payment) with a gold checkmark icon. Then, it says 'Kirim Uang ke Ba****ar A****J****r • 0815****5607' with 'Rp1'. There is a promotional banner for 'Dapetin poin gratis dari Es Teler 77 & tuker jadi hadiah!' (Get free points from Es Teler 77 & exchange for gifts!) with a 'COBA SEKARANG!' (Try Now!) button. At the bottom, there is a survey question 'Apakah kamu puas dengan aplikasi DANA?' (Are you satisfied with the DANA app?) and a 'TUTUP' (Close) button.</p>	<p>DANA adalah penyedia layanan dompet digital yang memiliki berbagai fitur termasuk pembayaran tagihan, transfer uang, dan transaksi <i>mobile</i>. Mereka bersaing dengan <i>M-Banking</i> BCA Mobile dalam hal keamanan dan kemudahan akses ke layanan keuangan melalui aplikasi <i>mobile</i>.</p> <p>DANA: DANA berusaha menyelesaikan masalah keterbatasan uang tunai dan kemudahan dalam bertransaksi. Mereka ingin memberikan pengguna kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran dengan mudah dan aman melalui aplikasi DANA.</p> <p>BCA Mobile: BCA Mobile perlu mempertimbangkan menambahkan konfirmasi yang lebih tegas untuk meminimalkan kecemasan pengguna terkait status transaksi.</p>

Terima kasih!