



Jawaban HomeWork UI/UX Design

Soal 1 Design Thinking

prologue Soal 1:

Observasi atau produk layanan perbankan yang saya pilih di sini adalah aplikasi perbankan mobile dari Bank BRI, yaitu aplikasi Brimo. Aplikasi ini dapat ditemukan di Play Store maupun App Store. Saya sudah memikirkan cara untuk meningkatkan kualitas produk dari aplikasi Brimo tersebut. Menurut saya, salah satu kekurangan aplikasi Brimo adalah saya tidak bisa melihat nomor lengkap dari kartu debit/kredit saya, dan juga detail dari kartu saya seperti tanggal kadaluarsa dan CVV tidak tersedia di aplikasi tersebut. Hal tersebut sangat mengganggu, terutama jika saya lupa dengan kartu fisik saya dan ingin melihat informasi nomor kartu, tanggal kadaluarsa, serta CVV untuk berbelanja online dengan kartu tersebut di Amazon. Fitur tersebut sudah ada di beberapa bank lain seperti Livin by Mandiri yang menampilkan informasi tersebut secara lengkap, berbeda sekali dengan Brimo.

Tahap Empati:

- Tipe riset yang saya lakukan adalah riset secara dasar yaitu wawancara atau interview pengguna.
- Metode yang saya gunakan disini adalah Metode Heuristic Evaluation
- Dalam Hal ini saya melakukan wawancara dengan pengguna Brimo dalam hal ini adalah wawancara dengan abang saya selaku user brimo juga seperti saya yang mengalami kesulitan dan kebingungan yang sama.
- Hasil data riset menggunakan metode Heuristic Evaluation

Topik :

wawancarai Abang saya (jamal) tentang pengalamannya menggunakan aplikasi mobile banking dan pemikirannya tentang mengakses informasi kartu debit/kredit

Narasumber :

Jamal (J)

Pewawancara :

Komar (K)

Frequency Heuristic:

K : Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi mobile banking untuk belanja online? Ini akan membantu saya memahami betapa terintegrasinya aplikasi seluler dalam rutinitas belanja online Anda?

J : Saya cukup sering menggunakan aplikasi mobile banking untuk belanja online, mungkin beberapa kali dalam seminggu. Sangat nyaman untuk melakukan pembelian tanpa perlu membawa kartu fisik

Availability Heuristic:

K :Saat Anda berbelanja online, apakah Anda biasanya membawa kartu fisik, atau terkadang Anda lupa? Ini akan membantu saya memahami situasi kehidupan nyata dan potensi tantangannya.

J : Saya biasanya membawa kartu fisik, namun ada kalanya saya lupa kartu tersebut di rumah dan tidak dapat melakukan pembelian.

Feature Heuristic:

K : Apa pendapat Anda tentang gagasan memiliki fitur di aplikasi yang memungkinkan Anda mengakses detail kartu Anda (seperti nomor kartu, tanggal kedaluwarsa, dan CVV) saat Anda berbelanja online dan tidak membawa fisik Anda? kartu? Ini akan membantu saya mengukur pemikiran awal dan preferensi Anda tentang fitur tersebut.

J : Saya pikir ini adalah ide yang hebat. Ini pasti akan membantu dalam situasi di mana saya meninggalkan kartu saya di rumah. Saya pernah mendengar fitur serupa di aplikasi lain, jadi sepertinya ini pilihan yang nyaman.

Adaptation Heuristic:

K : Bagaimana Anda saat ini menangani situasi ketika Anda ingin berbelanja online tetapi informasi kartu Anda tidak tersedia? Ini akan membantu saya mempelajari strategi dan permasalahan Anda saat ini.

J : Jika saya tidak membawa kartu, saya biasanya harus membatalkan pembelian atau mencari kartu saya. Kadang-kadang saya harus menanyakan informasi kartu orang lain jika itu mendesak.

Security Heuristic:

K : Apa kekhawatiran atau pertimbangan Anda mengenai keamanan fitur tersebut di aplikasi? Ini akan membantu saya memahami potensi hambatan dan masalah terkait kepercayaan.

J : Perhatian utama saya adalah keamanan. Jika detail kartu saya dapat diakses melalui aplikasi, saya ingin memastikannya benar-benar aman, seperti memerlukan sidik jari atau PIN untuk mengaksesnya. Saya tidak ingin orang lain dapat mengetahui informasi kartu saya.

Tahap Definisi:

- Apa yang akan kalian lakukan dengan data yang kalian dapatkan?

Data yang diperoleh dari wawancara dan survei akan digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan, preferensi, poin kesulitan, dan pendapat pengguna mengenai akses detail kartu untuk belanja online. Data ini akan memandu pengembangan solusi yang selaras dengan harapan pengguna dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

- Tuliskan bagaimana kalian akan mengolah data yang didapat?

Setelah melakukan wawancara dan survei, data akan ditranskrip dan diorganisasikan. Tema, pola, dan wawasan umum akan diambil dari tanggapan-tanggapan tersebut. Data kuantitatif (seperti frekuensi penggunaan aplikasi seluler) dan data kualitatif (seperti opini pengguna) akan dianalisis secara terpisah untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif.

- Buatlah insight berdasarkan data yang didapat?

Wawasan akan diambil dari data untuk memahami perilaku dan preferensi pengguna. Misalnya, wawasan mungkin mengungkapkan bahwa pengguna sering kali lupa kartu fisiknya saat berbelanja online atau bahwa masalah keamanan adalah hal yang terpenting. Wawasan ini akan membantu dalam menciptakan solusi yang menjawab kebutuhan spesifik ini.

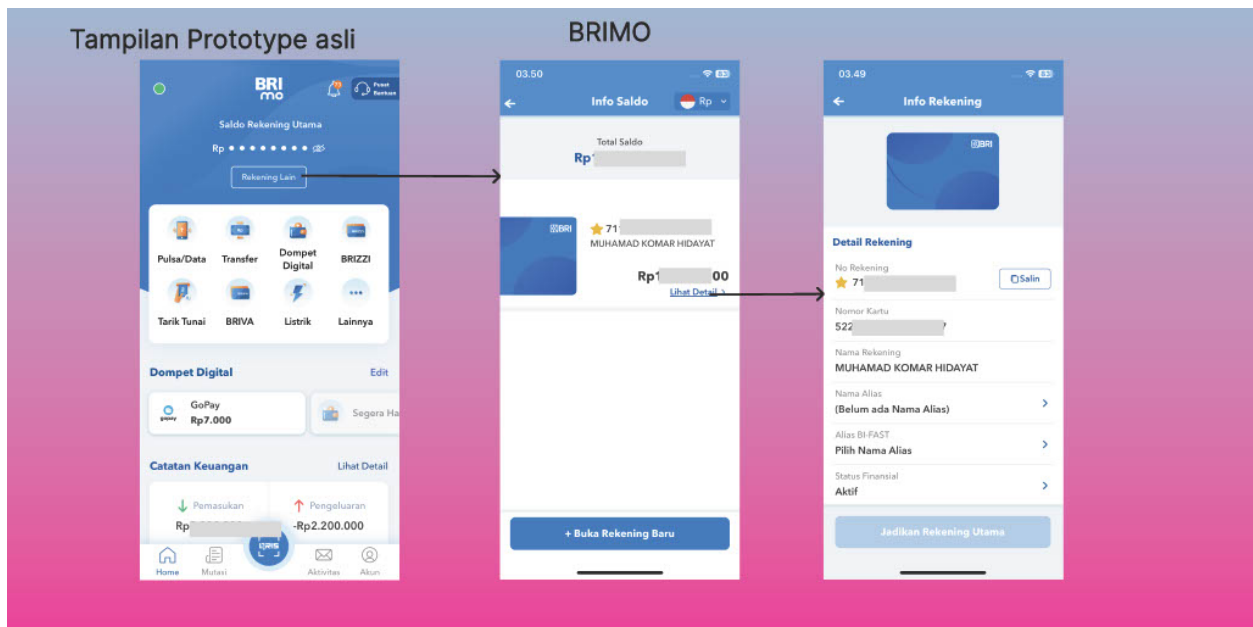
- Buat kalimat HMW dari insight yang telah dibuat?
1. Kalimat HMW (How Might We) 1: Bagaimana kami dapat memberikan cara aman kepada pengguna untuk mengakses detail kartu mereka dalam aplikasi saat berbelanja online?
 2. Kalimat HMW 2: Bagaimana kita dapat memastikan bahwa proses mengakses detail kartu berjalan lancar dan mudah digunakan bahkan dalam situasi mendesak?
 3. Kalimat HMW 3: Bagaimana kita dapat mengintegrasikan metode autentikasi yang kuat untuk menjamin keamanan informasi kartu sensitif sekaligus membuatnya dapat diakses saat diperlukan?

Tahap Ideasi:

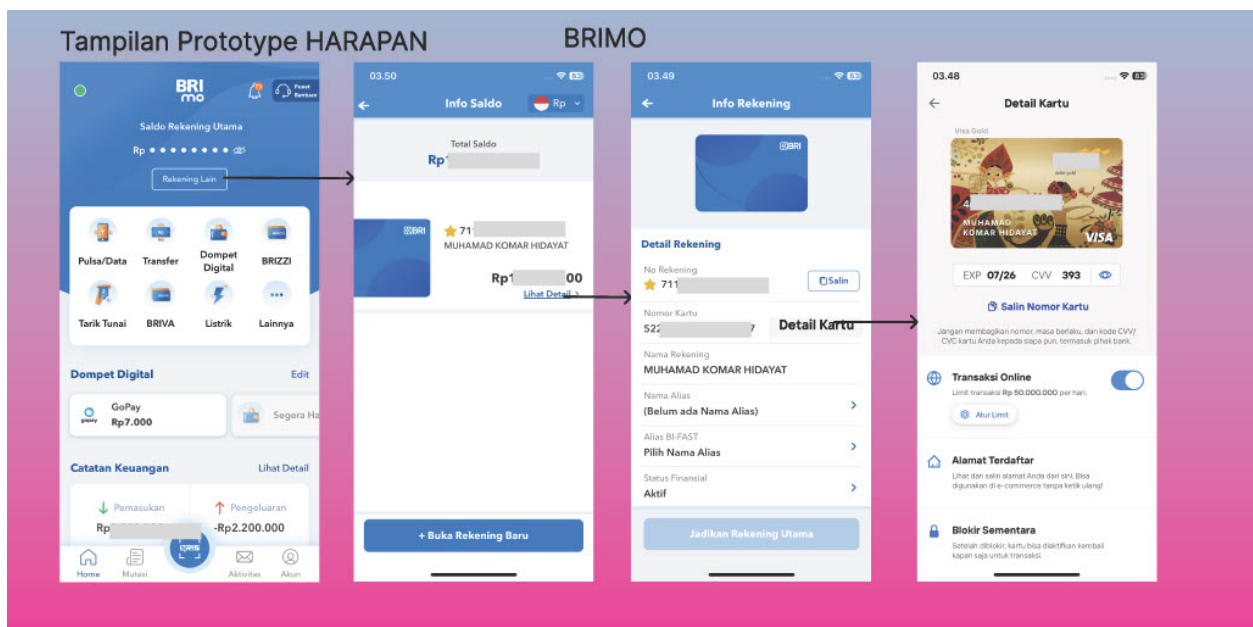
- Melakukan brainstorming dengan tim untuk mencari ide-ide untuk memperbaiki aplikasi Brimo, termasuk cara untuk menampilkan nomor lengkap kartu debit/kredit dan informasi detail lainnya.
- Membuat sketsa dan wireframe untuk ide-ide yang terpilih.
- Dasbor Kartu Seluler: Buat bagian khusus di aplikasi tempat pengguna dapat melihat detail kartu mereka, termasuk nomor kartu, tanggal kedaluwarsa (EXP), dan CVV.

Tahap Prototipe:

- Membuat prototipe aplikasi dengan menambahkan fitur-fitur baru yang telah dirancang.



Pada tampilan Brimo asli tidak ada langkah untuk melihat sampai kepada detail kartu yang berisikan nomor kartu secara lengkap dan keterangan yang penting seperti EXP dan CVV dari kartu



tampilan prototype yg diharapkan dengan adanya tombol detail kartu agar user dapat melihat secara lengkap nomor kartu dan menyalin nomor tersebut, serta di prototyper baru ini user dapat melihat lebih detail nomor kartu, EXP date dan juga CVV

Soal 2 User Persona



Nama: Jamal

Usia: 27

Pekerjaan: Sopir Grab

Perilaku: Jamal adalah individu yang proaktif dan efisien. Ia menghabiskan banyak waktunya di jalan sebagai pengemudi Grab, dan ia sering menggunakan aplikasi mobile banking miliknya untuk berbagai transaksi. Dia nyaman dengan teknologi dan menghargai kemudahan dalam mengelola keuangannya.

Kebutuhan: Jamal membutuhkan metode yang cepat dan tidak merepotkan untuk mengakses detail kartunya saat dia bepergian dan ingin melakukan pembelian online. Dia lebih memilih solusi intuitif yang tidak mengganggu alur kerjanya.

Frustration: Rasa frustrasi utama Jamal adalah ketika dia ingin melakukan pembelian online saat istirahat tetapi tidak membawa kartu fisiknya. Dia menginginkan solusi yang memungkinkan dia mengakses informasi kartunya dengan mudah tanpa mengorbankan keamanan.

Skenario Persona Pengguna:

Pekerjaan Jamal sebagai driver Grab membuatnya sibuk dan sering jauh dari rumah. Saat istirahat, ia terkadang suka berbelanja berbagai barang secara online. Namun, dia

sering kali mendapati dirinya tidak memiliki kartu fisik, sehingga sulit untuk menyelesaikan pembeliannya. Jamal memerlukan cara untuk mengakses detail kartunya dengan cepat melalui aplikasi mobile banking agar dia dapat berbelanja online tanpa gangguan.

Wawasan dan Pertimbangan Persona Pengguna:

Jamal menghargai efisiensi dan kenyamanan karena kesibukannya sebagai pengemudi Grab.

Dia cenderung lebih memilih solusi yang terintegrasi dengan baik ke dalam aplikasi mobile banking-nya yang sudah ada. Karena dia sering bepergian, keamanan sangat penting baginya; dia memerlukan metode aman untuk mengakses detail kartunya.

Soal 3 Competitor Analysis

Pesaing 1



Nama: Brimo

Deskripsi:

Brimo adalah aplikasi mobile banking mapan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan BRI. Ini melayani berbagai kebutuhan keuangan di luar transaksi dasar, menyediakan pelanggan dengan berbagai fitur untuk mengelola keuangan mereka. Pengenalan merek Brimo di sektor perbankan merupakan kekuatan utama dan bertujuan untuk memberikan pengalaman perbankan yang komprehensif kepada penggunaanya. Namun,

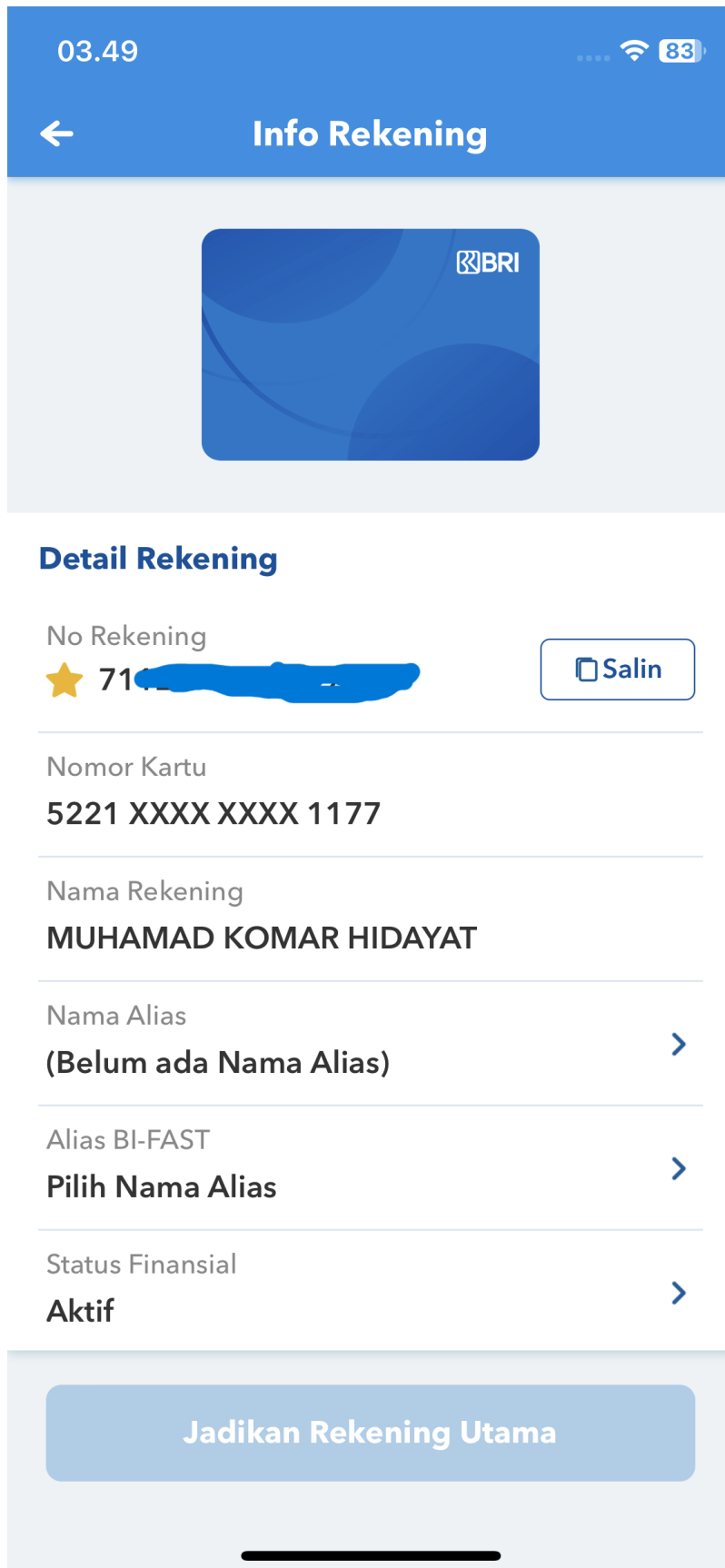
saat ini fitur penting yang memungkinkan akses mudah ke detail kartu untuk belanja online masih kurang, sehingga dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Kekuatan:

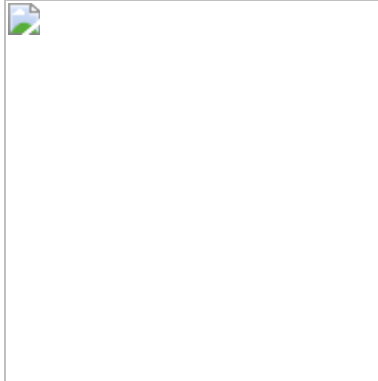
- Merek mapan di sektor perbankan.
- Beragam fitur perbankan di luar transaksi dasar.

Kelemahan:

- Kurangnya akses mudah ke detail kartu untuk belanja online.
- Aplikasi pesaing seperti Livin dan BCA sudah menawarkan fitur ini.



Pesaing 2



Nama: Livin

Deskripsi:

Livin adalah aplikasi mobile banking ramah pengguna yang dirancang untuk individu modern yang mencari kenyamanan dan kesederhanaan. Menawarkan antarmuka yang efisien dan berbagai fitur keuangan, termasuk akses mudah ke detail kartu untuk belanja online. Meskipun Livin mungkin tidak menyediakan layanan keuangan yang luas seperti bank tradisional, fokusnya dalam memberikan pengalaman pengguna yang lancar telah menarik basis pengguna yang mencari solusi perbankan langsung.

Deskripsi:

Kekuatan:

- Dikenal dengan antarmuka dan kenyamanan yang ramah pengguna.
- Memberikan akses mudah ke detail kartu untuk belanja online.

Kelemahan:

- Jaringan error yang kerap kali dialami oleh nasabah.

03.48



Kartu Debit & Kartu Kredit

Kartu Debit

Visa Gold

4616 [REDACTED]
MUHAMAD KOMAR HID...



Visa Gold

4616 [REDACTED]
MUHAMAD KOMAR HID...



03.48



Detail Kartu

Visa Gold



EXP **07/26** CVV **393**

Salin Nomor Kartu

Jangan membagikan nomor, masa berlaku, dan kode CVV/CVC kartu Anda kepada siapa pun, termasuk pihak bank.



Transaksi Online



Limit transaksi Rp 50.000.000 per hari.



Atur Limit



Alamat Terdaftar

Lihat dan salin alamat Anda dari sini. Bisa digunakan di e-commerce tanpa ketik ulang!



Blokir Sementara

Setelah diblokir, kartu bisa diaktifkan kembali kapan saja untuk transaksi.

Pesaing 3



Nama: BCA mobile

Deskripsi:

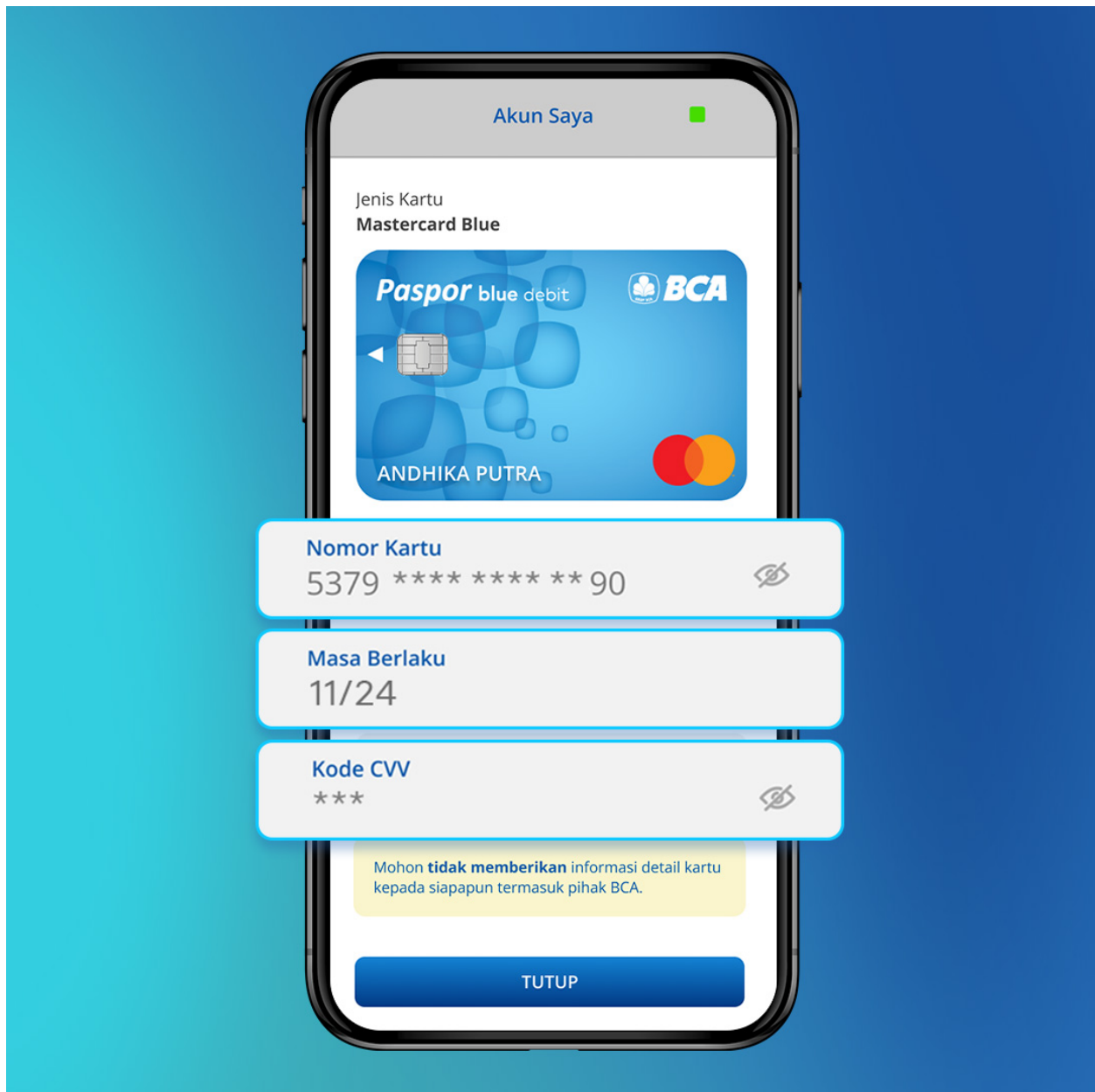
BCA mobile adalah aplikasi perbankan inovatif yang bertujuan untuk menonjol dari bank tradisional dengan menawarkan serangkaian layanan unik. Ini menyediakan fitur yang komprehensif, termasuk akses mudah ke detail kartu untuk belanja online, menarik bagi demografi yang paham teknologi. Meskipun tingkat kepercayaannya tidak sama dengan bank-bank mapan, fokus BCA mobile pada teknologi dan inovasi memungkinkannya menargetkan pengguna yang menghargai solusi perbankan modern dan pendekatan baru terhadap manajemen keuangan.

Kekuatan:

- Dikenal dengan antarmuka dan kenyamanan yang ramah pengguna.
- Memberikan akses mudah ke detail kartu untuk belanja online.

Kelemahan:

- Tidak dapat melakukan transaksi pada pukul 21.00 sampai dengan pukul 00.00.



Peluang untuk Brimo:

- Kembangkan dan perkenalkan fitur untuk mengakses detail kartu untuk belanja online guna meningkatkan pengalaman pengguna dan tetap kompetitif.
- Manfaatkan reputasi merek Brimo yang ada dan beragam fitur perbankan untuk menciptakan pengalaman perbankan yang holistik.

Ancaman:

- Aplikasi pesaing (Livin dan BCA) sudah menawarkan fitur yang diinginkan, sehingga berpotensi menyebabkan Brimo kehilangan pengguna jika fitur tersebut tidak ditambahkan.
- Bank tradisional sedang meningkatkan aplikasi selulernya dan mungkin menerapkan fitur serupa.

Kesimpulan:

- Fokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna yang diidentifikasi melalui wawancara Anda untuk merancang fitur baru untuk Brimo.
- Mengutamakan keamanan, kemudahan penggunaan, dan integrasi dengan fitur-fitur Brimo yang ada untuk pengalaman yang lancar.
- Pertimbangkan cara-cara inovatif untuk membedakan penawaran Brimo di luar fitur tambahan, dengan memanfaatkan kekuatannya di sektor perbankan.
- Analisis pesaing yang direvisi ini memberikan wawasan mengenai lanskap kompetitif dan menyoroti peluang bagi Brimo untuk meningkatkan aplikasinya dengan menambahkan fitur untuk mengakses detail kartu, yang sudah ada di aplikasi pesaingnya.