

No. 1

Produk/Layanan Perbankan
Mobile Banking Livin

Tahapan	Kegiatan dan Hasil Kegiatan
Empathy	<p>Salah satu permasalahan pada Mobile Banking Livin yaitu pada kurangnya pemahaman nasabah terhadap aktivasi Mobile Banking Livin. Untuk mengatasi permasalahan kurangnya pemahaman nasabah terkait aktivasi Mobile Banking Livin, Anda dapat melakukan riset dengan menggunakan metode "Heuristic Evaluation".</p> <p>Metode Heuristic Evaluation adalah pendekatan yang melibatkan para penilai (evaluator) untuk mengevaluasi antarmuka pengguna (UI) sebuah produk atau layanan dengan mengidentifikasi masalah-masalah potensial berdasarkan serangkaian prinsip desain yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kasus permasalahan kurangnya pemahaman nasabah terkait aktivasi Mobile Banking Livin, berikut langkah-langkah yang dapat diambil menggunakan metode Heuristic Evaluation:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pilih Tim Evaluator: Pilih sekelompok evaluator yang memiliki pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip desain dan pengalaman pengguna. Evaluator ini akan bertindak sebagai "pengguna ahli" yang akan mengevaluasi antarmuka Mobile Banking Livin.</li><li>2. Pilih Heuristik: Tentukan daftar prinsip desain yang akan digunakan sebagai panduan dalam evaluasi. Heuristik Nielsen, yang terdiri dari 10 prinsip desain, adalah pilihan umum. Contoh heuristik termasuk ketersediaan pesan bantuan dan dokumentasi, kesesuaian dengan dunia nyata, dan tampilan informasi yang jelas.</li><li>3. Evaluasi Independen: Setiap evaluator akan melakukan evaluasi independen terhadap antarmuka Mobile Banking Livin. Mereka</li></ol>

	<p>akan menjelajahi aplikasi dan mencari masalah yang melanggar prinsip-prinsip desain yang telah dipilih.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Identifikasi Masalah: Setiap evaluator akan mencatat masalah yang ditemukan saat menjalankan evaluasi berdasarkan heuristik yang dipilih. Masalah ini dapat berupa langkah-langkah yang membingungkan, kurangnya panduan, atau tata letak yang tidak intuitif.</li><li>5. Penilaian Skala Keberatannya: Setiap masalah yang diidentifikasi dinilai berdasarkan seberapa serius dampaknya terhadap pengalaman pengguna dan seberapa sering masalah tersebut muncul.</li><li>6. Pengumpulan Hasil: Setelah evaluasi independen selesai, hasil dari setiap evaluator dikumpulkan. Ini akan membentuk pandangan yang lebih komprehensif tentang masalah-masalah antarmuka yang perlu diperbaiki.</li><li>7. Analisis dan Prioritasi: Hasil evaluasi dari setiap evaluator akan diolah untuk mengidentifikasi pola dan masalah yang sering muncul. Masalah-masalah yang paling serius dan umum akan diberi prioritas lebih tinggi.</li><li>8. Rekomendasi Perbaikan: Berdasarkan analisis, tim evaluator akan memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan antarmuka Mobile Banking Livin. Rekomendasi ini bisa berupa perubahan tata letak, penambahan panduan, atau penyederhanaan langkah – langkah.</li></ol> <p>Metode Heuristic Evaluation membantu mengidentifikasi masalah potensial dalam antarmuka pengguna dengan berfokus pada prinsip-prinsip desain yang sudah teruji. Dengan melakukan evaluasi ini, Anda dapat mengidentifikasi dan memprioritaskan perbaikan yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan kurangnya pemahaman nasabah terkait aktivasi Mobile Banking Livin secara mandiri.</p> <p>Pengguna Mobile banking Livin yang akan ditemui adalah nasabah yang baru pertama kali mencoba mengaktifkan layanan Mobile Banking Livin, dan pada permasalahan tersebut paling banyak</p>
--	--

	<p>ditemui orang yang sudah berusia 50 keatas. Tujuannya adalah untuk memahami hambatan yang mereka alami, kesulitan yang dihadapi, dan pandangan mereka terhadap proses tersebut.</p> <p>Hasil data dari riset ini dapat mencakup informasi tentang langkah-langkah yang membingungkan dalam proses aktivasi, aspek desain yang tidak intuitif, atau instruksi yang kurang jelas dalam aplikasi. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah ini, dapat mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan dalam antarmuka atau instruksi untuk memudahkan nasabah melakukan aktivasi mandiri tanpa perlu bantuan customer service.</p>
Define	<p>Dengan data yang sudah didapatkan dari riset, langkah-langkah berikut dapat diambil untuk mengelola dan menganalisis data:</p> <p><i>Pengumpulan Data:</i> Data yang terkumpul dari observasi dan interaksi dengan nasabah akan mencakup catatan tentang langkah-langkah yang membingungkan, aspek desain yang sulit dimengerti, serta feedback dan komentar langsung dari nasabah.</p> <p><i>Penganalisisan Data:</i> Data yang terkumpul kemudian akan dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tren, dan masalah utama yang muncul selama proses aktivasi.</p> <p><i>Pengelompokan Temuan:</i> Temuan-temuan yang sejenis akan dikelompokkan bersama untuk membentuk insight yang lebih umum. Contohnya, masalah-masalah desain yang serupa atau hambatan-hambatan yang sering ditemui.</p> <p><i>Pembuatan Insight:</i> Berdasarkan analisis data, insight akan dihasilkan. Contohnya, insight bisa berupa "Nasabah kesulitan menemukan tautan aktivasi karena posisinya tersembunyi dalam menu." atau "Instruksi untuk mengisi informasi pribadi kurang jelas, menyebabkan kebingungan dalam proses aktivasi."</p> <p><i>Penyusunan Solusi:</i> Setelah insight terbentuk, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi solusi yang dapat mengatasi masalah-masalah yang ditemukan. Solusi ini dapat berupa perubahan dalam desain antarmuka, penambahan petunjuk yang lebih jelas, atau pemindahan elemen-elemen penting ke lokasi yang lebih terlihat.</p>

	<p>Insight berdasarkan data tersebut:</p> <p><i>Insight 1:</i> Banyak nasabah kesulitan menemukan langkah-langkah aktivasi karena posisi tautan aktivasi yang kurang terlihat di dalam menu.</p> <p><i>Insight 2:</i> Instruksi untuk mengisi informasi pribadi belum cukup jelas, yang menyebabkan kebingungan saat melakukan aktivasi.</p> <p>HMW (How Might We):</p> <p><i>HMW 1:</i> Bagaimana kita bisa membuat tautan aktivasi lebih terlihat dan mudah ditemukan oleh nasabah dalam antarmuka aplikasi?</p> <p><i>HMW 2:</i> Bagaimana kita bisa menyusun instruksi yang lebih jelas dan panduan yang lebih baik untuk membantu nasabah dalam proses aktivasi mandiri?</p>
Ideate	<p>beberapa ide untuk menyelesaikan masalah kurangnya pemahaman nasabah terkait aktivasi Mobile Banking Livin secara mandiri:</p> <p><i>Pesan Panduan:</i> Saat nasabah pertama kali masuk ke aplikasi Mobile Banking, tampilkan pesan panduan yang mengarahkan mereka pada langkah-langkah aktivasi. Berikan tautan yang jelas untuk mengakses instruksi lebih lanjut.</p> <p><i>Video Tutorial:</i> Buat video tutorial singkat yang menjelaskan langkah-langkah aktivasi. Video ini dapat diakses dari dalam aplikasi dan memberikan visualisasi yang lebih baik bagi nasabah.</p> <p><i>Langkah-demi-Langkah:</i> Sediakan panduan langkah-demi-langkah yang menggambarkan dengan jelas proses aktivasi. Gunakan ikon atau animasi untuk memvisualisasikan setiap langkah.</p> <p><i>Fitur Bantuan:</i> Tambahkan fitur bantuan langsung dalam aplikasi yang memungkinkan nasabah mengajukan pertanyaan terkait aktivasi. Tim customer service dapat merespons pertanyaan ini secara real-time.</p> <p><i>Panduan Interaktif:</i> Buat panduan interaktif yang memandu nasabah melalui proses aktivasi dengan mengizinkan mereka mengklik langkah-langkah secara berurutan.</p>

	<p><i>Uji Coba Pribadi:</i> Sediakan opsi uji coba untuk aktivasi yang memungkinkan nasabah mencoba langkah-langkah aktivasi tanpa benar-benar melanjutkan proses. Ini membantu mereka merasa lebih percaya diri sebelum benar-benar melakukannya.</p> <p>Berdasarkan ide-ide yang sudah dijelaskan sebelumnya, saya dapat membuat konsep prototipe sederhana dengan panduan langkah-demi-langkah yang terlihat di bawah ini:</p> <p><i>Langkah 1: Memulai Aktivasi</i></p> <p>Tampilkan pesan selamat datang dan tombol "Mulai Aktivasi". Saat tombol ditekan, pengguna diarahkan ke langkah berikutnya.</p> <p><i>Langkah 2: Verifikasi Identitas</i></p> <p>Tampilkan formulir sederhana untuk memasukkan informasi identitas, seperti nomor rekening dan nomor ponsel terdaftar.</p> <p><i>Langkah 3: Verifikasi Kode</i></p> <p>Setelah mengisi formulir, tampilkan kotak masukan untuk kode verifikasi yang dikirimkan melalui SMS.</p> <p><i>Langkah 4: Pemilihan PIN dan Password</i></p> <p>Pengguna diminta untuk memilih PIN dan Password untuk Mobile Banking Livin mereka melalui formulir aman.</p> <p><i>Langkah 5: Aktivasi Selesai</i></p> <p>Tampilkan pesan sukses dan opsi untuk langsung masuk ke aplikasi Mobile Banking Livin.</p> <p>Pastikan setiap langkah memiliki keterangan jelas dan tombol navigasi yang mudah dimengerti. Ini adalah contoh prototipe sederhana yang dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan dan desain visual yang lebih baik.</p>
--	---

Prototype

1

Selamat Datang!  
Silakan login rekening  
Kartu Kredit Bank Mandiri

push pinnya keatas

2

3

Transfer Saldo  
Nomor handphone  
Kartu Kredit Bank Mandiri

4

5

Transfer Saldo  
Nomor handphone  
Kartu Kredit Bank Mandiri

6

7

Transfer Saldo  
Nomor handphone  
Kartu Kredit Bank Mandiri

8

9

Transfer Saldo  
Nomor handphone  
Kartu Kredit Bank Mandiri

10

11

Transfer Saldo  
Nomor handphone  
Kartu Kredit Bank Mandiri

12

13

Transfer Saldo  
Nomor handphone  
Kartu Kredit Bank Mandiri

14

15

Transfer Saldo  
Nomor handphone  
Kartu Kredit Bank Mandiri

16

No. 2



Shalsa Putri S

Bio dan Demografis	Perilaku
Nama : Shalsa Putri Shavitri Umur : 21 tahun Asal : Jombang Jenis kelamin : Perempuan Pendidikan : D3 Pekerjaan : Karyawan swasta Status : Belum menikah	Shalsa sering kali mengalami kesulitan dalam mengingat kata sandi aktivasi Mobile Banking Livin setelah menerima kode melalui SMS. Mereka mungkin lupa bagaimana mengaktifkan layanan ini dan sering kali tidak menyimpan atau mencatat kata sandi.
Cerita dan Skenario	Tujuan dan Kebutuhan
Shalsa seorang nasabah baru di Bank Mandiri. Dia mendaftar untuk layanan Mobile Banking Livin dan menerima SMS berisi kode aktivasi dan kata sandi sementara. Namun, setelah beberapa hari, ketika dia mencoba mengakses layanan tersebut, dia bingung dan tidak ingat kata sandi aktivasi yang harus dimasukkan. Dia mencoba beberapa kombinasi, tetapi semuanya gagal.	Tujuan ini adalah untuk membantu nasabah yang lupa kata sandi aktivasi agar mereka bisa dengan mudah mengaktifkan Mobile Banking Livin. Diperlukan solusi yang memungkinkan nasabah untuk mengatur ulang kata sandi dengan cepat dan aman.



Nita Muktia

Bio dan Demografis	Perilaku
Nama : Nita Muktia Umur : 22 tahun Asal : Purbalingga, Jawa Tengah Jenis kelamin : Perempuan Pendidikan : S1 Pekerjaan : Mahasiswa Status : belum kawin	Instruksi yang tidak jelas atau kurang lengkap dapat membuat nasabah kebingungan tentang langkah-langkah yang harus diambil untuk mengaktifkan layanan Mobile Banking Livin. Ini dapat mengakibatkan nasabah menunda aktivasi atau mengalami kegagalan dalam proses tersebut.
Cerita dan Skenario	Tujuan dan Kebutuhan
Nita adalah seorang nasabah yang ingin mengaktifkan Mobile Banking di Bank Mandiri. Namun, setelah dia mengunduh aplikasi, dia bingung dengan langkah-langkah yang harus diambil. Instruksi yang disediakan di situs web dan dalam aplikasi tidak lengkap dan membingungkan. Nita mencoba beberapa kali, tetapi akhirnya menyerah karena dia tidak yakin apakah dia sedang melakukan langkah yang benar.	Tujuan ini adalah untuk memberikan nasabah instruksi yang jelas dan mudah dipahami mengenai cara mengaktifkan Mobile Banking Livin. Diperlukan solusi yang memberikan panduan langkah demi langkah dengan baik, termasuk gambaran visual untuk memastikan nasabah dapat mengaktifkan layanan dengan lancar.



No. 3

	Nama	Deskripsi
Pesaing 1	BRI Mobile (BRImo)	<p><b>Pro:</b> BRI Mobile menyediakan layanan perbankan dasar yang mudah diakses oleh banyak orang di wilayah pedesaan. Ini juga menawarkan berbagai layanan seperti pembayaran PBB dan BPJS.</p> <p><b>Kontra:</b> Antarmukanya mungkin kurang modern dan kurangnya fitur canggih dibandingkan beberapa pesaing.</p> <p><b>Masalah yang Dipecahkan:</b> Memberikan akses perbankan kepada nasabah di wilayah yang sulit dijangkau oleh bank fisik.</p> <p><b>Potensi Peningkatan:</b> Dapat meningkatkan antarmuka pengguna dan menambahkan fitur-fitur yang lebih canggih.</p>
Pesaing 2	BCA mobile	<p><b>Pro:</b> BCA Mobile Banking memiliki antarmuka yang user-friendly dan mendukung berbagai bahasa. Fitur-fitur tambahan termasuk pembayaran tagihan dan top-up saldo e-money.</p> <p><b>Kontra:</b> Mungkin kurangnya integrasi dengan aplikasi e-commerce dibandingkan beberapa pesaing.</p> <p><b>Masalah yang Dipecahkan:</b> Membantu nasabah mengakses rekening mereka dengan mudah, melakukan transaksi, dan membayar tagihan tanpa harus datang ke bank.</p> <p><b>Potensi Peningkatan:</b> Dapat meningkatkan integrasi dengan e-commerce dan menawarkan fitur personalisasi yang lebih kuat.</p>
Pesaing 3	Jenius	<p><b>Pro:</b> Jenius memiliki antarmuka yang inovatif dan menawarkan fitur-fitur seperti pembukaan</p>

Nama : Ayu Permata Widya Nurizma

**Homework – UI/UX Design**

		<p>rekening digital dan manajemen keuangan yang canggih.</p> <p><b>Kontra:</b> Mungkin memiliki batasan dalam hal cakupan geografis dan mungkin tidak cocok untuk semua jenis nasabah.</p> <p><b>Masalah yang Dipecahkan:</b> Memfasilitasi nasabah yang ingin memiliki kendali lebih besar atas keuangan mereka dan melakukan transaksi digital dengan mudah.</p> <p><b>Potensi Peningkatan:</b> Dapat memperluas cakupan geografis dan menyederhanakan beberapa fitur yang rumit.</p>
--	--	---