

1. Empathy

Tipe Riset: Online survei

Metode: Heuristic Evaluation

Pengguna : Mahasiswa yang menggunakan Dana untuk transaksi kehidupan sehari-hari

Hasil :

Hasil dari online survei berupa jumlah jawaban (4 orang) dari beberapa pertanyaan yang berdasarkan Heuristic Evaluation.

Pertanyaan	Hasil		
	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
Ikon dan desain skema di setiap halaman sudah konsisten (Visibility of System Status)	4	-	-
Nama menu sudah ditulis logis dan dimengerti oleh pengguna. (Match between system and the real world)	3	1	-
Terdapat tombol bantuan ketika sistem tidak memproses apapun (User Control and Freedom)	-	-	4
Standar penulisan dan bahasa di setiap halaman sudah konsisten (Consistency and standards)	3	1	-
Teks pada instruksi jelas dan tidak menyebabkan arti ganda (Error Prevention)	2	2	-
Terdapat perbedaan antara tombol dan text highlight color (Recognition rather than recall)	3	1	-
Terdapat navigasi yang bisa membantu di setiap halaman (Flexibility and efficiency of use)	4	-	-
Desain daftar dan tabel tersusun dengan rapi (Aesthetic and minimalist design)	4	-	-
Pesan error yang jelas ketika terjadi kesalahan (Help users recognize, diagnose, and recover from error)	2	2	-
Terdapat menu bantuan yang dapat membantu pengguna lebih baik (Help and documentation)	-	1	3

Define

Dari data yang didapatkan terdapat 2 poin Heuristic Evaluation yang cenderung berada dalam kategori Tidak Setuju, yaitu *User Control and Freedom* dan *Help and documentation*. Oleh karena itu dapat diperoleh insight berupa :

1. Pengguna mungkin merasa kebingungan penyebab error yang muncul pada aplikasi
2. Pengguna merasa bahwa sumber daya bantuan dan dokumentasi yang tersedia mungkin tidak cukup membantu.

HMW:

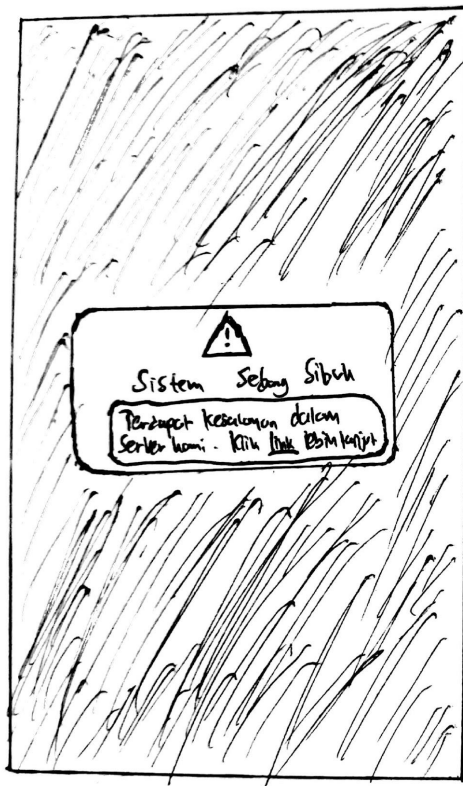
1. Bagaimana cara kita memberitahu pengguna penyebab error yang muncul pada aplikasi?
2. Bagaimana mungkin kita menyediakan dokumentasi yang lebih jelas dan terperinci kepada pengguna?

Ideate

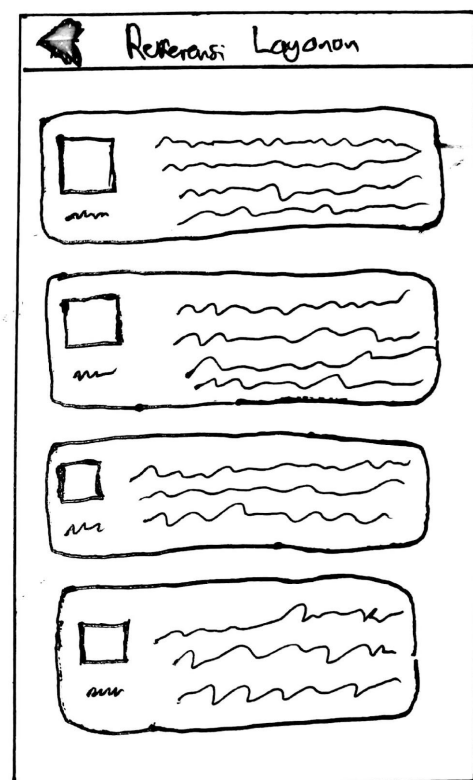
1. *Pesan Error yang Deskriptif*: Saat error terjadi, tampilkan pesan error yang jelas dan deskriptif. Hindari pesan error umum dan berikan detail tentang apa yang salah dan mengapa.
2. *Dokumen Referensi*: Sediakan dokumen referensi terpisah yang berisi informasi lebih teknis atau mendalam tentang fitur dan fungsionalitas aplikasi.

Prototype

①.



②.



2. User Persona



**Christopher Timoti
Tarigan**

Bio dan Demografis “bekerja keraslah untuk mencapai tujuan” Jenis Kelamin: Pria Umur: 21 Lokasi: Medan Jurusan: Pendidikan Teknologi Informatika dan Komputer	Perilaku “Saya suka berolahraga dan bermain game di waktu luang. Saya sering menggunakan Dana dalam pembayaran sehari-hari seperti, top up dalam game, membayar jajan di supermarket, dan berlangganan di gym”
Cerita dan Skenario - Ketika ingin top up dalam game muncul notifikasi error. Namun saya ingin tau penyebab error dan apa yang terjadi pada aplikasi - Setelah mengupdate aplikasi, saya melihat terdapat fitur baru. Sebelum saya mencobanya, saya ingin membaca panduan dari fitur tersebut.	Tujuan dan kebutuhan - Notifikasi error yang terperinci apabila error dalam aplikasi muncul - Referensi disetiap layanan yang disediakan

3. Pesaing

Nama	Deskripsi
OVO	OVO merupakan perusahaan yang menyediakan layanan e-wallet yang sama seperti Dana. Kolaborasi dengan aplikasi Grab merupakan suatu fitur yang unggulan dari e-wallet ini. Selain itu, aplikasi OVO sendiri cukup konsisten dan juga memiliki sistem yang baik
Bank Jago	Bank Jago adalah bank digital yang menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti rekening tabungan, kartu debit, dan pinjaman. Kelebihan Bank Jago merupakan kemudahan proses pembukaan Bank Rekening dan juga membuka layanan transaksi dengan Visa