

TSA IT Perbankan

Homework - UI/UX Design



1. Soal & Instruksi

Soal

Kalian akan diminta untuk melakukan observasi dan memikirkan cara untuk meningkatkan kualitas suatu produk atau layanan perbankan.

Rancangan Project harus sesuai dengan tahapan design thinking yang sudah dipaparkan dalam kelas.

PR ini akan menilai bagaimana pemahaman kalian tentang design thinking baik secara teori dan pengaplikasiannya.

Instruksi Pengerjaan

Pilih salah satu produk/layanan perbankan yang kalian kenal

Tuliskan rancangan kegiatan kalian sesuai dengan framework design thinking dalam template yang sudah disediakan di halaman berikutnya.

Template

Tahapan	Kegiatan & Hasil Kegiatan
Empathy	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tipe riset: Studi Penggunaan (User Usage Study) pada salah satu produk Bank Bri yakni Brimo Mobile Banking</i> 2. <i>Metode yang digunakan: Heuristic Evaluation</i> 3. <i>Pengguna yang akan ditemui: Pengguna Baru (New User), Pengguna Berpengalaman (Experienced User), Pengguna Aktif Transaksi (Active Transaction User), Pengguna yang tidak aktif(Inactive User).</i> 4. <i>Pengguna yang akan ditemukan:</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Pengguna Baru (New User):</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pengguna baru mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan menu dan tombol pada BriMo Mobile Banking, hal ini membuat mereka kebingungan saat melakukan transaksi yang ingin mereka lakukan dikarenakan tampilan yang belum familiar.</i> • <i>Pengguna baru mungkin tidak sepenuhnya memahami fitur-fitur aplikasi, seperti cara melakukan transfer dana atau menghubungkan rekening bank mereka. Diperlukan panduan penggunaan Brimo yang lebih jelas.</i> b. <i>Pengguna Berpengalaman (Experienced User):</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pengguna berpengalaman mendapatkan beberapa notifikasi tetapi tidak selalu memahami konteks atau tindakan yang harus diambil setelahnya. Informasi yang lebih rinci dalam notifikasi dapat membantu pengguna dalam mengambil tindakan.</i>

- Meskipun memiliki pengalaman, beberapa fitur lanjut sulit diakses bagi pengguna berpengalaman. Dibutuhkan navigasi yang lebih intuitif untuk fitur-fitur ini.
- c. Pengguna Aktif Transaksi (Active Transaction User):
 - Pengguna aktif transaksi mengalami keterlambatan saat melakukan transfer atau pembayaran. Proses yang cepat dan efisien sangat penting bagi mereka, terutama saat berurusan dengan uang.
 - Pengalaman Notifikasi yang Membingungkan: Pengguna aktif transaksi mungkin menerima banyak notifikasi terkait transaksi, namun seringkali mereka tidak dapat membedakan notifikasi yang perlu ditindaklanjuti dan notifikasi yang hanya informatif.
- d. Pengguna yang Tidak Aktif (Inactive User):
 - Pengguna yang tidak aktif mungkin merasa kurang termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi. Diperlukannya sosialisasi kepada pengguna untuk dapat mengajak mereka kembali menggunakan aplikasi Brimo.
 - Pengguna yang tidak aktif juga mengalami kesulitan dalam memulihkan akun atau mengatasi masalah akses pada Brimo mobile banking. Proses pemulihan yang lebih cepat dapat membantu mengurangi hambatan.

Hasil dari riset menggunakan metode heuristic evaluation ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah dalam aplikasi BRIMO Mobile yang perlu diperbaiki. Perlu perhatian khusus terhadap navigasi yang lebih intuitif, panduan yang lebih jelas untuk fitur-fitur, notifikasi yang lebih informatif, kinerja transaksi yang lebih cepat, serta langkah-langkah untuk memotivasi pengguna yang tidak aktif. Dengan

	<p>memperbaiki aspek-aspek ini, pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi BRIMO Mobile dapat ditingkatkan secara signifikan.</p>
Define	<p>Dalam tahap Define pada studi penggunaan aplikasi BRIMO Mobile, saya akan mengolah data yang telah saya peroleh dari berbagai jenis pengguna untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul. Berdasarkan data tersebut, langkah-langkah yang akan saya ambil adalah sebagai berikut:</p> <p>1. Pengolahan Data:</p> <p>Saya akan menggabungkan data dari pengguna baru, pengguna berpengalaman, pengguna aktif transaksi, dan pengguna yang tidak aktif. Saya akan mencari pola-pola umum dalam masalah yang dihadapi oleh berbagai jenis pengguna.</p> <p>2. Pengelompokan Masalah:</p> <p>Saya akan mengelompokkan masalah-masalah yang diidentifikasi menjadi kategori yang lebih umum, seperti masalah navigasi, kinerja transaksi, notifikasi, dan lain-lain.</p> <p>3. Menciptakan Insight:</p>

	<p>Berdasarkan pengolahan data dan pengelompokan masalah, saya akan merumuskan insight yang menggambarkan inti dari masalah-masalah yang ditemukan. Insight ini akan membantu tim untuk lebih memahami tantangan yang dihadapi oleh pengguna.</p> <p>Berdasarkan data yang saya peroleh, insight yang muncul adalah: "Pengguna mengalami kesulitan dalam menavigasi antarmuka aplikasi dan mengatasi notifikasi yang membingungkan, menghambat pengalaman pengguna yang efisien dan efektif."</p> <p>Dari insight tersebut, saya dapat merumuskan HMW (How Might We) sebagai berikut: "Bagaimana cara kita menciptakan antarmuka yang lebih intuitif dan notifikasi yang lebih jelas sehingga pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan aplikasi dan mengambil tindakan yang tepat?"</p> <p>HMW ini akan menjadi fokus dalam tahap Ideate, di mana saya akan berkolaborasi dengan tim untuk menghasilkan ide-ide kreatif dan solusi yang dapat mengatasi masalah-masalah yang diidentifikasi berdasarkan data dalam tahap Define.</p>
Ideate	<p>Dalam tahap Ideate pada studi penggunaan aplikasi BRIMO Mobile, saya akan berfokus pada menghasilkan ide-ide kreatif dan solusi untuk menyelesaikan masalah yang telah diidentifikasi dalam tahap Define. Berikut adalah beberapa ide yang mungkin saya dapatkan:</p>

Guided Onboarding Experience:

Mengembangkan pengalaman panduan yang interaktif saat pengguna baru pertama kali menggunakan aplikasi. Ini dapat membantu mereka memahami fitur-fitur utama dan cara berinteraksi dengan aplikasi.

Simplified Navigation:

Merancang navigasi yang lebih sederhana dan intuitif dengan menu yang mudah diakses dan dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Mungkin menggunakan ikon yang lebih deskriptif.

Smart Transaction Suggestions:

Menyediakan saran transaksi yang cerdas berdasarkan aktivitas pengguna sebelumnya. Ini akan membantu pengguna aktif transaksi dengan cepat melakukan transaksi yang sering mereka lakukan.

Progressive Disclosure:

Mengungkapkan informasi dan fitur lebih lanjut secara bertahap saat pengguna semakin familiar dengan aplikasi. Ini mencegah pengguna baru merasa overwhelmed oleh informasi yang terlalu banyak.

Interactive Tutorials:

Membuat tutorial interaktif yang membimbing pengguna melalui fitur-fitur kunci aplikasi, seperti cara transfer dana atau mengatur rekening. Tutorial ini dapat diakses kapan saja oleh pengguna.

Personalized Notifications:

Menyesuaikan notifikasi berdasarkan preferensi dan aktivitas pengguna. Pengguna dapat memilih jenis notifikasi apa yang ingin mereka terima.

	<p><i>Quick Access Menu:</i> Menambahkan menu cepat di lapisan atas antarmuka yang memungkinkan pengguna langsung mengakses fitur-fitur penting seperti transfer atau pembayaran.</p> <p><i>Clear Call to Action:</i> Memastikan tombol tindakan (call to action) terlihat jelas dan dapat ditemukan di setiap layar, sehingga pengguna dapat dengan mudah melakukan tindakan yang diinginkan.</p> <p><i>User-Centric Language:</i> Menggunakan bahasa yang lebih akrab dan mudah dimengerti oleh pengguna, sehingga instruksi dan informasi lebih jelas dipahami.</p> <p><i>Ide-ide di atas merupakan contoh solusi kreatif yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi masalah-masalah yang diidentifikasi dalam tahap Define. Pada tahap ini, kolaborasi dengan anggota tim dan pengguna yang relevan sangat penting untuk menghasilkan ide-ide yang efektif dan relevan dengan konteks penggunaan aplikasi BRIMO Mobile.</i></p>

Prototype

Memo No. _____
Date ____/____/____

54 3 Pusat Bantuan

BRI
mo

Saldo Rekening Utama
Rp. xxxxxx

Fitur Favorit Menu Utama

Tarif Tunai	Transfer	Brizzi	Dampet Digital
Pulsa / Data	Briva	Listrik	Aktivitas
Pengaturan			

Quick Action

Transfer Cepat	Riwayat Transaksi
----------------	-------------------



2. Soal & Instruksi

Ubah persona yang Anda identifikasi selama penelitian menjadi alat yang dapat Anda gunakan untuk membuat keputusan desain. Anda sebaiknya hanya mendesain maksimal untuk dua persona, meskipun riset Anda menghasilkan lebih dari dua persona.

Persona harus mencakup campuran informasi dari orang yang Anda wawancarai dengan tujuan dan kebutuhan yang sama.

Saran:

- Kembangkan model yang Anda mulai di kelas.
- Gunakan template yang sudah disediakan.

Template Persona



Wirda Anggraeni Hia
Mahasiswa Aktif

Bio dan Demografis <ul style="list-style-type: none"> - Usia: 20 tahun - Jenis Kelamin: Perempuan - Jurusan: Teknik Informatika - Status: Mahasiswa aktif - Lokasi: Aceh 	Perilaku <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan aplikasi BRIMO untuk melakukan transfer dana ke rekan sekelas untuk pembayaran kelompok studi. - Sering mengakses aplikasi saat bepergian antara kampus dan kosan. - Lebih suka metode pembayaran digital dari pada membawa uang tunai.
Cerita dan Skenario <ul style="list-style-type: none"> - Wirda memiliki rutinitas harian yang sibuk antara kuliah dan kegiatan kelompok studi. - Dia menggunakan BRIMO untuk menghindari repot membawa uang tunai dan memudahkan pembayaran kelompok studinya. 	Tujuan dan kebutuhan <ul style="list-style-type: none"> - Wirda ingin menggunakan BRIMO dengan cepat dan mudah untuk melakukan transfer uang kepada rekan-rekannya. - Dia juga ingin menerima notifikasi yang jelas ketika transaksi berhasil. -



Aldy Anugrah
Mahasiswa Hemat

<p>Bio dan Demografis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usia: 21 tahun - Jenis Kelamin: Laki-Laki - Jurusan: Teknik Informatika - Status: Mahasiswa aktif - Lokasi: Aceh 	<p>Perilaku</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan aplikasi BRIMO untuk mengetahui pengeluaran perbulan dengan mudah. - Menggunakan aplikasi brimo untuk kepentingan yang bersifat dibutuhkan seperti membeli buku secara online dengan harga yang murah. - Lebih suka metode pembayaran transfer untuk mendapatkan diskon Ketika berbelanja online seperti memsan makanan dan lain-lain.
<p>Cerita dan Skenario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aldy adalah mahasiswa yang rajin belajar dan juga bekerja paruh waktu untuk mendukung dirinya sendiri. - Dia menggunakan Brimo untuk mengelola keuangannya seperti membayar tagihan ponsel dan internetnya, serta menyisihkan sebagian uang untuk dana darurat. - 	<p>Tujuan dan kebutuhan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aldy menggunakan Brimo untuk mengetahui pengekuaran perbulan serta mengelola keuangannya. - Setiap Riwayat transaksi jelas menggunakan BRIMO. - -



3. Competitor Analysis

Lanjutkan analisis kompetitif Anda. **Identifikasi siapa** 2-3 pesaing Anda dan **apa** yang mereka lakukan. Ingat, Anda **bertanggung jawab** untuk **memilih kriteria** yang ingin Anda **bandingkan**. Pilih salah satu struktur yang ditampilkan dalam kelas: Prioritas Fitur atau Pro/Kontra.

Saran:

- Mengapa pesaing ada di pasar?
- Masalah apa yang mereka pecahkan?
- Bersikaplah objektif dan tunjukkan apa yang dilakukan pesaing dengan baik dan apa yang dapat mereka lakukan dengan lebih baik.
- Jika perlu, gunakan screenshot untuk menjelaskan poin Anda.
- Temukan peluang untuk peningkatan.

Pesaing (Kompetitor)

	Nama	Deskripsi
Pesaing 1	GoPay	<ul style="list-style-type: none"> - Mengapa Pesaing Ada di Pasar? GoPay adalah layanan dompet digital yang dimiliki oleh perusahaan teknologi terkemuka di Indonesia, GOJEK. Mereka ada di pasar untuk menyediakan solusi pembayaran digital yang cepat, aman, dan praktis kepada pengguna. - Masalah yang Dipecahkan GoPay memecahkan masalah keterbatasan pembayaran tunai dengan menyediakan alternatif pembayaran digital yang mudah diakses, terutama untuk pengguna GOJEK yang sering bertransaksi menggunakan aplikasi. - Kelebihan Integrasi yang kuat dengan aplikasi GOJEK untuk berbagai layanan, termasuk pesan ojek, pesan makanan, dan lain-lain. Program penghargaan dan diskon yang menarik untuk pengguna setia. Kemampuan untuk melakukan berbagai jenis transaksi, termasuk pembayaran di berbagai merchant.
Pesaing 2	OVO	<ul style="list-style-type: none"> - Mengapa Pesaing Ada di Pasar? OVO adalah dompet digital yang berkembang pesat di Indonesia. Mereka ada di pasar untuk memfasilitasi pembayaran digital dan memperkenalkan berbagai layanan keuangan melalui aplikasi mereka. - Masalah yang Dipecahkan

		<p>OVO memecahkan masalah kesulitan membawa uang tunai dan memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi secara praktis dan mendapatkan manfaat dari berbagai promo dan cashback.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelebihan <p>Kemitraan yang kuat dengan berbagai merchant dan perusahaan, termasuk sektor ritel dan makanan. Program cashback yang menarik untuk transaksi tertentu. Menawarkan layanan keuangan tambahan, seperti investasi.</p>
Pesaing 3	Dana	<ul style="list-style-type: none"> - Mengapa Pesaing Ada di Pasar? <p>Dana adalah dompet digital yang bertujuan untuk memudahkan transaksi keuangan digital dan inklusi keuangan di Indonesia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masalah yang Dipecahkan <p>Dana memecahkan masalah aksesibilitas perbankan dengan menyediakan layanan keuangan digital yang dapat diakses oleh banyak lapisan masyarakat, termasuk yang tidak memiliki rekening bank.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kelebihan <p>Fitur "D-Dana" yang memungkinkan pengguna untuk membayar tagihan dan melakukan transfer dengan mudah. Kemampuan untuk membeli pulsa dan token listrik langsung dari aplikasi. Menawarkan layanan keuangan inklusif, seperti pinjaman online dan asuransi.</p>

Terima kasih!